

VH๕/1174๗5  
5166



ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ  
ของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์



อชิรญาณ์ ภูครองนาค

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY


การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

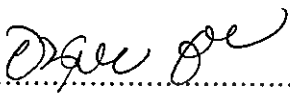
พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ได้พิจารณาการค้นคว้าอิสระของนางสาวอชิรญาณ์ ภูครองนาค  
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

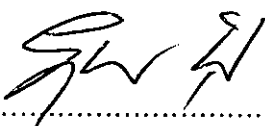
.....  ..... ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ  
(ผศ. ว่าที่ ร้อยตรี ดร.อรัญ ชูกระเดื่อง) (ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)

.....  ..... กรรมการ  
(ผศ. ดร.อนูวัต ชัยเกียรติธรรม) (ผู้ทรงคุณวุฒิ)

.....  ..... กรรมการ  
(ผศ. รุ่งสฤกษ์ สรรพอาษา) (อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

.....  .....  
(รศ. ดร.ยุภาพร ยุภาศ) (ผศ. ดร.สนิทา ดีเมืองชัย)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์      คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
วันที่.....เดือน..... พ.ศ. 2558

ลิขิตนี้เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



2. ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิฐ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน พบว่า โดยรวมผู้สูงอายุที่อยู่แต่ละขนาดของหมู่บ้านก็มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิฐ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้สูงอายุได้เสนอแนะต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ความถี่มากที่สุด คือ ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ รองลงมา ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ และขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ



**TITLE :** The Older People's Satisfaction with Living Allowance Payment Process of the E-Teau Sub-District Municipality, Yang Talard District, Kalasin Province

**AUTHOR :** Achiraya Pukhrongnak      **DEGREE :** M. Pol. Sc. (Political Science)

**ADVISOR :** Asst. Prof. Rangsarit Supa-Arsa

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2015**

## **ABSTRACT**

The research aimed to survey satisfaction of the older people with living allowance payment process of the E-Teau Sub-District Municipality, Yang Talard District, Kalasin Province, to compare the satisfaction regarding size of the villages, and to find useful suggestions for the living allowance payment process. The target population was 293 older persons in the E-Teau Sub-District Municipality, Yang Talard District, Kalasin Province. The instrument was a questionnaire with a .95 reliability index. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation and One-way ANOVA.

Results of the research are as follows.

1. The findings showed that the overall satisfaction of the older people with the living allowance payment process of the E-Teau Sub-District Municipality, Yang Talard District, Kalasin Province was at a high level ( $\bar{X} = 4.21$  ; S.D. = 0.66). Five high rated items of the payment process were public relations ( $\bar{X} = 4.23$  ; S.D. = 0.48), announcement of the name list of old age living allowance ( $\bar{X} = 4.23$  ; S.D. = 0.77), living allowance payment process ( $\bar{X} = 4.22$  ; S.D. = 0.50), living allowance registration process ( $\bar{X} = 4.22$  ; S.D. = 0.51) and a process of stopping living allowance payment ( $\bar{X} = 4.15$  ; S.D. = 0.57) respectively.

2. The research findings indicated that that the overall satisfaction of the older people with the living allowance payment process of the E-Teau Sub-District Municipality, Yang Talard District, Kalasin Province regarding the different sizes of the villages was not significantly different at the .05 level.

3. Regarding the frequency of suggestions, the most five frequent suggestions are a process of stopping living allowance payment, living allowance registration process, living allowance payment process, announcement of the name list of old age living allowance and public relations respectively.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพราะผู้ศึกษาได้รับความกรุณาช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ รังสฤษดิ์ สรรพพญา อาจารย์ที่ปรึกษา และคณาจารย์ประจำสาขาวิชาหลักสูตรรัฐศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ ให้คำปรึกษาให้คำชี้แนะแนวทาง ตลอดจนข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้การศึกษาค้นคว้าฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.อรรณู ชูยกระเดื่อง ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระและ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัต ชัยเกียรติธรรม กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้คำแนะนำ ให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะงานการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ นายประเทือง บุตรรงค์ ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลอิถื้อนางชลนิภา รัตตะเวทิน ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลอิถื้อ และนางยุภาพร สุริสาร ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านหนองแวงบ่อแก้ว ตำบลอิถื้อ ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อเสนอแนะในการศึกษา

ขอขอบพระคุณ ผู้สูงอายุกายในเขตเทศบาลตำบลอิถื้อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามจากแบบสอบถาม

อชิรญาณ์ ภูครองนาค

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ณ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามการศึกษา .....	2
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	2
สมมติฐานการศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์การศึกษา .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	14
แนวคิดการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ .....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล .....	29
บริบทเทศบาลตำบลอิตื้อ .....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	36



หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	45
การจัดกระทำกับข้อมูล .....	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	67
สรุปผลการศึกษา .....	67
อภิปรายผล .....	68
ข้อเสนอแนะ .....	71
บรรณานุกรม .....	73
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการศึกษา .....	81
ภาคผนวก ข การคำนวณความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	90
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	93
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	96
ประวัติผู้ศึกษา .....	102

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรจำแนกตามขนาดหมู่บ้านจังหวัดมหาสารคาม .....	35
2 จำนวนประชากรผู้สูงอายุและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดของหมู่บ้าน .....	42
3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	51
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงิน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายค้ำาน .....	52
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอน การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ .....	53
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอน การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ .....	54
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอน การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์ รับเบี้ยยังชีพ .....	56
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอน การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ .....	57
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอน การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ .....	59
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอน การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน โดยรวมและรายค้ำาน .....	61

11 ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอน การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน .....	62
12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ .....	63
13 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ย ยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ .....	64



# สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดการศึกษา .....	4
----------------------------	---



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	91
2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	94



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นงานสวัสดิการสังคมอย่างหนึ่งและเป็นนโยบายที่รัฐได้กำหนดขึ้น เพื่อให้สวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ และระบบการจัดการบริการทางสังคมเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน รวมทั้งการป้องกันแก้ไขปัญหาและนำไปสู่การพัฒนาสังคม และเพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 53 ที่กำหนดให้บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรีและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ และเพื่อให้ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมจากรัฐ เมื่อเกิดการกระจายอำนาจการปกครองและการถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการกระจายอำนาจการบริหารให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ภารกิจหลักของการปกครองและการบริหารจึงอยู่ที่การจัดสวัสดิการสังคมของท้องถิ่น บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทของการจัดสวัสดิการสังคมถือว่าเป็นงานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่จำเป็น จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งไม่เฉพาะเป็นภารกิจในหน้าที่ตามกฎหมายเท่านั้น แต่เป็นภารกิจหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้อยู่ในบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่พึงมีต่อญาติพี่น้องและคนในชุมชนของตน (สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์. 2547 : 8)

การบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ทั้งในงานของภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพของการบริการต้องทำพร้อมกันทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพและการสร้างความเป็นเลิศในการบริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นผู้มาใช้บริการก็จะไม่เกิดความพึงพอใจและประทับใจ โดยเฉพาะการบริการประชาชนให้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการให้ถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ผู้ใช้บริการจึงจะเกิดความพึงพอใจ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2549 : 4)

เทศบาลตำบลอิติอโถงได้มีการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในวันที่ 6 ของทุกเดือน โดยจะจัดให้เจ้าหน้าที่ ที่มีความรับผิดชอบนำเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพนี้ไปจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุที่ศาลากลางของแต่ละหมู่บ้าน ผู้สูงอายุจะต้องมารับเบี้ยยังชีพด้วยตัวเองหรือถ้ามาไม่ได้ก็จะเขียนใบมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมารับแทนโดยการจ่ายเงินสงเคราะห์จะจ่ายแบบขั้นบันไดตามเกณฑ์อายุ ดังนี้ ผู้มีอายุ 60 -69 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพ เดือนละ 600 บาท ผู้มีอายุ 70 – 79 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพ เดือนละ 700 บาท ผู้มีอายุ 80 - 89 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพ เดือนละ 800 บาท และผู้มีอายุ 90 ปีขึ้นไป ได้รับเบี้ยยังชีพ เดือนละ 1,000 บาท ซึ่งนับตั้งแต่ได้มีการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพมานั้น ยังไม่เคยมีการสำรวจความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติอโถง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์เลยสักครั้ง ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นประชาชนผู้อาศัยภายในเขตเทศบาลตำบลอิติอโถงจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุภายในเขตเทศบาลตำบลอิติอโถง เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติอโถง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

### คำถามการศึกษา

1. ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติอโถง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับใด
2. ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติอโถง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามขนาดของหมู่บ้านอยู่ในระดับใด
3. ผู้สูงอายุมีข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติอโถง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างไร

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลอิติอโถง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลอิติอโถง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดของหมู่บ้าน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
ของเทศบาลตำบลคือ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

## สมมติฐานการศึกษา

ผู้สูงอายุตามแต่ละขนาดหมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ย  
ยังชีพผู้สูงอายุแตกต่างกัน

## ขอบเขตการศึกษา

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
ของเทศบาลตำบลคือ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 5 ขั้นตอน ได้แก่

- 1.1 ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์
- 1.2 ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ
- 1.3 ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ
- 1.4 ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ
- 1.5 ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิรับเบี้ย  
ยังชีพในเขตเทศบาลตำบลคือ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 1,086 คน  
(สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลคือ. 2558)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิรับเบี้ยยัง  
ชีพในเขตเทศบาลตำบลคือ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 293 คน กำหนดกลุ่ม  
ตัวอย่างโดยการใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Yamane Taro. 1973 : 272)

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ เทศบาลตำบลตำบลคือ อำเภอขามเฒ่า  
จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 12 หมู่บ้าน



#### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

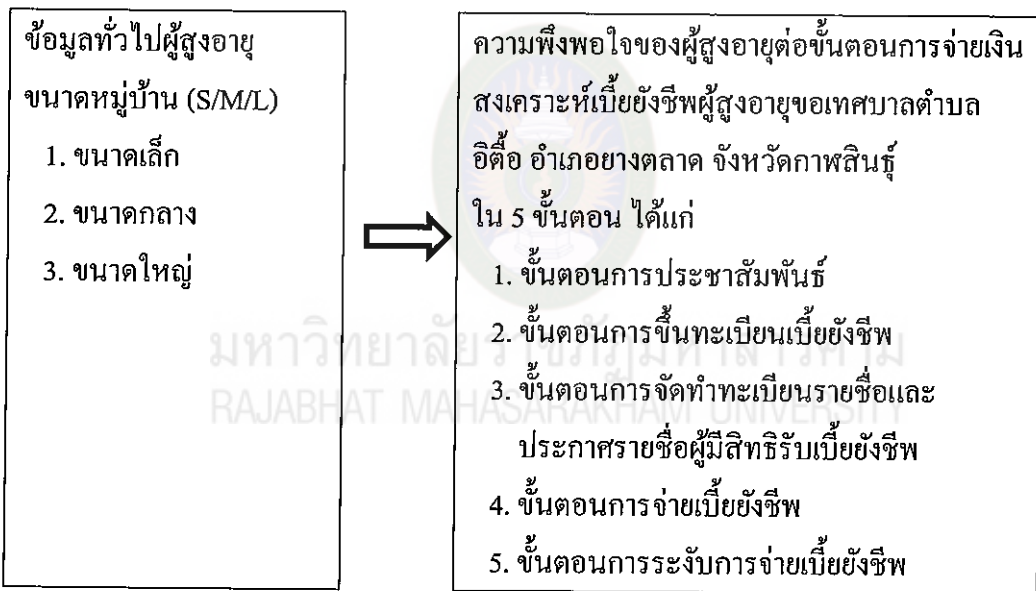
ระยะเวลาที่ทำการศึกษาค้างนี้คือ ระหว่างเดือน มิถุนายน – กันยายน 2558

#### กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ย้ะระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และแนวทางการดำเนินการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 มาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาค้างนี้ดังแผนภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการในการเข้ารับบริการของขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

**ผู้สูงอายุ** หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546

**ขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** หมายถึง การดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. **ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์** หมายถึง การแจ้งให้ประชาชนและผู้สูงอายุทราบ การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจข้อมูลผู้สูงอายุ คุณสมบัติผู้มีสิทธิขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รวมถึงการกำหนดวัน เวลา สถานที่ ในการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
2. **ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ** หมายถึง การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปีงบประมาณถัดไปด้วยตนเองหรืออาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นยื่นแทนได้ ซึ่งจะรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุในเดือน พฤศจิกายน ของทุกปี
3. **ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ** หมายถึง การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดพิมพ์รายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ และประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ซึ่งต้องมีการตรวจสอบคุณสมบัติก่อนที่จะประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพและนำทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพไปปิดประกาศให้สาธารณะชนทราบ ภายในวันที่ 15 ธันวาคม ของทุกปี
4. **ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ** หมายถึง การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยจ่ายเป็นเงินสดหรือโอนเข้าบัญชีธนาคารให้กับผู้สูงอายุที่มีรายชื่อในบัญชีผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลติดต่อ อำเภอจางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ หรือในนามของบุคคลที่รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจ่ายเป็นรายเดือนภายในวันที่ 6 ของทุกเดือน
5. **ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ** หมายถึง การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการรับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เนื่องจากสิทธิของผู้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสิ้นสุดลง ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 หมวด 5 การสิ้นสุดการได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คือ

5.1 ตาย

5.2 ขาดคุณสมบัติตามข้อ 6

5.3 แจ้งสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นหนังสือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

**เบี้ยยังชีพ** หมายถึง เงินที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่ผู้สูงอายุเพื่อเลี้ยงชีพ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2553

**การบริการ** หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวกสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เอื้ออาทรต่อกัน มีน้ำใจไมตรีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ให้ความเสมอภาคและเป็นธรรมเท่ากัน เพื่อให้ผู้รับเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

**เทศบาลตำบลอิตื้อ** หมายถึง หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งตั้งอยู่ที่บ้านหนองแขวงบ่อแก้ว ตำบลอิตื้อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 9,005 คน 2,284 ครัวเรือน 12 หมู่บ้าน

**ขนาดของหมู่บ้าน** หมายถึง หมู่บ้านที่อยู่ภายในเขตเทศบาลตำบลอิตื้อ จำนวน 12 หมู่ แบ่งตามขนาด S/M/L คือ เล็ก/กลาง/ใหญ่ โดยหมู่บ้านเล็กจะมีประชากรไม่เกิน 500 คน หมู่บ้านขนาดกลางมีประชากร 500 – 1,000 คน ส่วนหมู่บ้านขนาดใหญ่มีประชากรตั้งแต่ 1,000คน ขึ้นไป

## ประโยชน์การศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้สามารถนำไปเสนอผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาด้านการให้บริการในขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลอิตื้อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลอติธรรม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
4. แนวคิดการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
6. บริบทเทศบาลตำบลอติธรรม
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

หลุยส์ จัมปาเทศ (2533 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการที่บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สัมผัสได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

กิติมา ปรีดีดิติก (2539 : 321 -322) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความพอใจ ชอบใจ

วิมลสิทธิ์ หริยางกุล (2546 : 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้าน

ต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุดังความต้องการ

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง หากความเครียดของบุคคลมีมากก็ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้นหรือกิจกรรมนั้น ๆ ได้

วอลแมน (Wolman. 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

วรูม (Vroom. 1978 : 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

กุนด์ลาชและเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปตามสถานการณ์

## 2. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้ ดังนี้

เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง (2545 : 19) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการบริการไว้  
 2 ความหมาย คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีกว่า ความคาดหวังของลูกค้าในตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณัแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

วรารณณ์ บุตรพรหม (2547 : 12) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีความต้องการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ฟิทซ์เจอร์ลด์ และคูร์นัท (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการประเมินผลที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้เปรียบและคุณภาพของการบริการ

แอนเดอร์สันและฟอร์เนล (Anderson and Fornell. 1994 : 37 ; อ้างถึงในเสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ นัยแรกความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้หมายความว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง” และนัยที่สองความหมายที่ยึดสถานการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมาย “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะหนึ่ง”

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลในการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการ กับการรับรู้ที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

### 3. ลักษณะความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 24 - 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้คือ

3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมด้วยการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการ ได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับคำตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปได้ตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของคนอื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectation) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริการยอมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

จากลักษณะความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับคำตอบแทนแตกต่างกันไป คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการเช่นเดียวกัน

#### 4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ได้มีผู้อธิบาย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 18) กล่าวว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประสบการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและการแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้ คือ

4.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

4.2 ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกประทับใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินเข้ามาในรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่ได้คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อย ได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

#### 5. การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ได้มีผู้อธิบายการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ผู้รับบริการไว้ ดังนี้

##### 5.1 การวัดความพึงพอใจต่อบริการ

สาโรช ไชยสมบัติ (2543 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

5.1.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจถามถึงความ



พึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

5.1.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพ

5.1.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

## 5.2 เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

มิลเล็ท (Millet, 1954 : 10) ได้กล่าว เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

5.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะป็นใคร

5.2.2 การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

5.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

5.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล

5.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

## 6. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 6.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow. 1970 : 153) เป็นทฤษฎีด้านความต้องการที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งได้สรุปไว้ว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครอง ความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ว่าบุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุดขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกและไม่มีวันจบสิ้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมนั้น ความต้องการของบุคคลเรียงลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป ลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้นตอน ตามลำดับขั้นต่อไปนี้

6.1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่นความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ อากาศเครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย

6.1.2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับ สูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

6.1.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในขั้นดังกล่าวข้างต้น ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

6.1.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

6.1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ อยากจะเป็นอยากจะได้ ตามความคิดของตนสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่าความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มี

ความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคน จะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละขั้นที่เกิดขึ้น การจูงใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการตามลำดับขั้น ที่แตกต่างกันออกไปและความต้องการในแต่ละขั้นจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้น ๆ

สรุปได้ว่าทฤษฎีความต้องการของ Maslow นี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องพยายามศึกษาความต้องการของผู้ร่วมงานอยู่เสมอว่าแต่ละคนมีความต้องการสิ่งใด เพื่อว่าจะสามารถสนองความต้องการของเขาได้ในระดับที่พึงพอใจ

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ดันติพุลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและคาดหวัง

คนัย เทียนพฤษ (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า เข้าถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่ดีเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะได้ทำขึ้นโดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่ดีเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี และคณะ (2544 : 14) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ นั้น และสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะที่ดีของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smile and sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อน โยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

เชษฐชัย จิตชัย (2547 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความยินดี พอใจ สุขใจที่ได้รับในสิ่งที่ตอบสนองลูกค้า โดยการเสนอสิ่งที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการ

มังกร ชูระพันธ์ (2551 : 28) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ สร้างความพึงพอใจและตรงกับความต้องการ หรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ และเกิดความจงรักภักดีต่อธุรกิจ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นการทำงานที่ให้ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า หรือกระบวนการในการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก ความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค เพื่อให้ผู้รับเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

## 2. ลักษณะของงานบริการ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 254) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการ ไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนด

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ เป็นกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีรูปร่าง แต่เป็นการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

## 3. องค์ประกอบของงานบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg. 1986 : 195 ; อ้างใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 259)

ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาค ในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

#### 4. ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 220) กล่าวถึงคุณลักษณะของการให้บริการไว้ว่า ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้าก็จะรู้สึกว่าบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ การบริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะบริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย สามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมีมากมายและไม่ซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

### 5. หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

กฤษณ ธนาพงศธร (2530 : 46 – 47) ได้กล่าวถึง หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่า สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด เช่น เจ้าหน้าที่บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างเสมอภาค ให้บริการอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

2. กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่ายตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่างๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อขณะดำเนินการให้บริการและติดหน่วยงานต่าง ๆ ประกาศขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบรวมทั้งค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง

3. ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการหรือ/และหลายสถานที่ และเปิด โอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการศึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์ โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชน

ทุกคน ผู้รับบริการทุกคนอยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

4. ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับบริการอย่างสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้บริการต้อนรับแนะนำและให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชนและช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

5. ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วน อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีไม่สามารถบริการได้ตามคำขอหรือไม่สามารถบริการได้ตามระยะที่กำหนดจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบโดยชัดเจน กรณีมีข้อผิดพลาดจะต้องขอโทษและแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว และไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ เป็นต้น

6. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัด และคุ้มค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

7. สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการวัสดุอุปกรณ์และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางเพื่อรองรับผู้บริการเพิ่มขึ้น ตลอดเวลา กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ตลอดเวลา เป็นต้น



## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

### 1. ความหมายของผู้สูงอายุ

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้ให้ความหมายว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2547 : 2)

นิศา ชูโต (2547 : 25) ได้ให้ความหมาย ผู้สูงอายุว่าหมายถึง ผู้ที่มีอายุวัดด้วยจำนวนปีตามปฏิทินของเวลาที่ได้มีชีวิตอยู่ ซึ่งมีเกณฑ์กำหนดของนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับผู้สูงอายุ โดยพิจารณาความเป็นผู้สูงอายุไว้ 4 ลักษณะคือ พิจารณาจากอายุการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย จิตใจและลักษณะทางสังคม

กรมประชาสงเคราะห์ (2547 : 8) ให้ความหมายคำว่า ผู้สูงอายุ หมายถึงการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ในระยะสุดท้ายของช่วงอายุมนุษย์ ความสูงอายุนี้เริ่มตั้งแต่เกิด และดำเนินต่อเนื่องไปจนถึงสิ้นสุดอายุขัยของสิ่งมีชีวิตนั้น

คณะกรรมการวิสามัญสวัสดิการผู้สูงอายุและการพัฒนาสังคมวุฒิสภา (2546 : 23) ระบุว่า ผู้สูงอายุหมายถึง ผู้ที่อยู่ในช่วงการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในระยะสุดท้ายของช่วงอายุมนุษย์ ความสูงอายุนี้เริ่มตั้งแต่เกิด และดำเนินต่อเนื่องไปจนถึงสิ้นสุดอายุขัยของสิ่งมีชีวิตนั้น

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 1995 : 3) ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า หมายถึง ประชาชนผู้มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

องค์การสหประชาชาติ ซึ่ง ได้จัดประชุมสมัชชาโลกเรื่องผู้สูงอายุ (World Assembly on Aging : WAA) เมื่อปี 2525 ณ กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย ได้ให้ความหมายผู้สูงอายุว่า คือ บุคคลทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป (สุรกุล เจนอบรม. 2546 : 11)

อย่างไรก็ตามคำจำกัดความของคำว่า ผู้สูงอายุ หรือวัยชรา ในแต่ละสังคมหรือแต่ละประเทศจะให้ความหมายที่ต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอายุโดยเฉลี่ยของการทำงานหรือสภาพทางร่างกายของผู้สูงอายุ สภาพทางสังคมเศรษฐกิจและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกาถืออายุ 65 ปี กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียถืออายุ 67 ปี เป็นต้น ถึงกระนั้นก็ตามอายุไม่ได้เป็นเครื่องบ่งบอกว่าใครเป็นผู้สูงอายุ เพราะว่ามีคนจำนวนมากถึงแม้ว่าจะอายุ 60 ปี หรือ 65 ปี ก็มีสุขภาพแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ ในขณะที่คนอายุน้อยกว่าบางคนกลับมีสภาพร่างกายและจิตใจเสื่อมโทรมเสียมากกว่า ถึงแม้ว่าจะอายุไม่ได้เป็นเครื่องชี้เพียงอย่างเดียวว่าบุคคลใดชราภาพหรือสูงอายุ แต่อายุนั้นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางที่จะ

ทราบได้ว่าบุคคลใดสมควรจะเป็นบุคคลชราหรือเป็นผู้สูงอายุ ดังนั้นตามหลักเกณฑ์มาตรฐานสากลขององค์การระหว่างประเทศจึงใช้อายุเป็นเกณฑ์ในการกำหนดการเริ่มต้นของการเป็นผู้สูงอายุ สำหรับสังคมไทยดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น ผู้สูงอายุจะหมายถึงคนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ตามเกณฑ์ของกฎหมายปลดเกษียณอายุข้าราชการและตามกฎหมายอื่น ๆ รวมทั้งจารีตประเพณีบางอย่างเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของผู้สูงอายุไว้มากมาย แต่โดยความหมายที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน โดยสรุป ผู้สูงอายุจะเป็นวัยที่มีความเปลี่ยนแปลงเสื่อมถอยและแบบแผนการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดให้ผู้สูงอายุ คือ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิง เป็นการกำหนดตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และเป็นมาตรฐานสากลขององค์การสหประชาชาติ

## 2. ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ปัจจุบันการศึกษาเกี่ยวกับผู้สูงอายุ หรือชราวิทยา เป็นไปอย่างกว้างซึ่งเป็น การรวมสหวิทยาที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุหลายสาขา จึงนำทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องมาอธิบายเป็น ผู้สูงอายุในหลายทัศนะ ไม่มีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งอธิบายความหมายความเป็นผู้สูงอายุได้อย่าง สมบูรณ์ เนื่องจากความเป็นผู้สูงอายุเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงและสัมพันธ์กันตั้งแต่โมเลกุล อวัยวะ บุคคลและสังคมจึงต้องอาศัยหลาย ๆ ทฤษฎีร่วมกันอธิบายความเป็นผู้สูงอายุให้ สมบูรณ์ในด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ทำให้แบ่งทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

### 2.1 ทฤษฎีเชิงชีวภาพ (Biological Theory)

อธิบายการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และทางสรีระวิทยาของผู้สูงอายุ ที่อยู่บน พื้นฐานของยีน (Gene) และการเปลี่ยนแปลงในระดับเซลล์ (Cell) ระดับเนื้อเยื่อ (Tissue) มี 5 ทฤษฎี ดังนี้

2.1.1 ทฤษฎีพันธุศาสตร์ (Genetic Theory) เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง อวัยวะบางส่วนของร่างกายเมื่ออายุมากขึ้น เกิดขึ้นในบุรุษ เช่น ผมหงอก ศีรษะล้าน และ เติบโตหลังค่อม เป็นต้น

2.1.2 ทฤษฎีเนื้อเยื่อ (Collagen Theory) คือ การที่ส่วนประกอบของเนื้อเยื่อ กระดูก (Collagen) จะเพิ่มมากขึ้นและมีการจับตัวมากขึ้น จนหมดสิ้นเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ ทำให้ บริเวณผิวหนังเกิดรอยย่นและบริเวณข้อต่อกระดูกมีลักษณะเป็นปมกระดูกมองเห็นได้อย่าง ชัดเจน

2.1.3 ทฤษฎีคุ้มกัน (Auto Immune) เมื่ออายุมากขึ้นร่างกายจะสร้างภูมิคุ้มกันปกติ น้อยลง และสร้างภูมิคุ้มกันทำลายตัวเองมากขึ้น ดังนั้น ทำให้ร่างกายต่อสู้กับเชื้อโรคและสิ่งแปลกปลอมได้ไม่ดี จึงมีโอกาสเกิดโรคต่างๆ ได้ง่าย

2.1.4 ทฤษฎีความผิดพลาด Error Catastrophe Theory) เชื่อว่าบุคคลมีอายุมากขึ้น จะค่อยๆเกิดความผิดพลาด และความผิดพลาดนี้จะเพิ่มมากขึ้น จนทำให้เซลล์ต่าง ๆ ของร่างกายเสื่อมและหมดอายุลง

2.1.5 ทฤษฎีอนุมูลอิสระ (Free Radicals Theory) ภายในร่างกายของมนุษย์และสิ่งแวดลอมทั้งหลาย โดยเฉพาะผู้สูงอายุประกอบด้วยสิ่งแวดลอมที่มีอนุมูลอิสระอยู่มากมาย ตลอดเวลา อนุมูลอิสระเหล่านี้จะทำให้ขึ้นเกิดความผิดปกติและทำให้สารที่มีส่วนประกอบของเนื้อเยื่อกระดูก (Collagen) จับตัวกันมากขึ้นจนเสียความยืดหยุ่นของร่างกายไป เพอร์สัน (Pherson. 1983 : 45 ; อ้างถึงใน สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. 2549 : 4)

## 2.2 ทฤษฎีเชิงจิตสังคม (Psychosocial Theory)

ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ และสังคมของผู้สูงอายุกับบุคลิกภาพ สถานภาพ วัฒนธรรม เจตคติ โครงสร้างครอบครัวและมีกิจกรรมในสังคม มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.2.1 ทฤษฎีถดถอย (Disengagement Theory) ผู้สูงอายุจะถดถอยออกจากสังคม เนื่องจากผู้สูงอายุต้องการปรับตัวให้สอดคล้องกับกรเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในวัยนี้จึงลดบทบาททางสังคมหรือทิ้งบทบาทเดิมให้ผู้สูงอายุมีชีวิตที่เรียบง่าย ไม่วุ่นวายกับครอบครัว และสังคมมากนักจึงเป็นการรักษาสมดุลของชีวิต

2.2.2 ทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory) ผู้สูงอายุจะมีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ ผู้สูงอายุจะต้องทำกิจกรรมอยู่ตลอดเวลา เมื่อว่างมือจากงานอย่างอื่นก็ควรหางานอย่างหนึ่งทดแทนเพื่อรักษาระดับกิจกรรมให้คงไว้ เช่น ถ้าคู่สมรสหรือเพื่อนตายจากไปควรรหาเพื่อนใหม่ ถ้าปลดเกษียณอายุก็ควรหางานใหม่ เป็นต้น จึงเห็นว่าทฤษฎีนี้ขัดแย้งกับทฤษฎีถดถอย และทฤษฎีการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุทำกิจกรรมต่อไป ถ้ากิจกรรมเหล่านั้นเหมาะสมกับผู้สูงอายุ ยิ่งทำให้ผู้สูงอายุมีความสุขอย่างมีคุณค่า

2.2.3 ทฤษฎีความต่อเนื่อง (Continuity Theory) เป็นผลมาจากศึกษาเพื่อลดความขัดแย้งระหว่างทฤษฎีถดถอยกับทฤษฎีกิจกรรม พบว่าผู้สูงอายุจะมีความสุขได้ต้องทำกิจกรรมและกิจกรรมเหล่านั้นต้องขึ้นอยู่กับความพอใจ อารมณ์ การตัดสินใจ อุปนิสัย และสภาพแวดลอมของผู้สูงอายุ เช่น ผู้สูงอายุที่ชอบทำกิจกรรมทางสังคม ก็จะมีกิจกรรมเช่นนี้เมื่อ

อายุเพิ่มมากขึ้น ส่วนผู้สูงอายุที่ชอบสันโดษ หรือไม่ชอบทำกิจกรรมทางสังคมก็ย่อมแยกตัวออกจากสังคมเมื่ออายุมากขึ้น กิจกรรมที่ผู้สูงอายุทำ จึงแสดงออกหลายรูปแบบ บางครั้งอาจเรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีบุคลิกภาพ (Personality Theory) (ปฐุม มณีโรจน์. 2549 : 4)

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาพอสรุปได้ว่า ชีวิตของพวกเราแต่ละวัยจะต้องพบเจอกับปัญหา บางคนก็สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองและดำเนินชีวิตไปตามขั้นตอน แต่บางคนก็อาจแก้ปัญหาเองไม่ได้ อาจจะต้องไปพบจิตแพทย์ หรือนักจิตวิทยาเพื่อช่วยแก้ปัญหา แต่บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลเป็นเรื่องที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และทุกคนมีโอกาที่แก้ไขบุคลิกภาพของตน และผู้ใหญ่ก็มีส่วนที่จะช่วยส่งเสริมหรือแก้ไขบุคลิกภาพของผู้เยาว์ที่อยู่ในความดูแลให้เจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีความสุข เนื่องจากความเป็นผู้สูงอายุเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงและสัมพันธ์กันตั้งแต่โมเลกุล อวัยวะ บุคคล และสังคมจึงต้องอาศัยหลาย ๆ ทฤษฎีร่วมกันอธิบายความเป็นผู้สูงอายุให้สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสังคม แต่เนื่องจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมทำให้แต่ละประเทศกำหนดสภาพของความเป็นผู้สูงอายุต่างกัน เช่น ในสังคมกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียจะกำหนดความเป็นผู้สูงอายุที่อายุ 67 ปี อเมริกาหนดที่อายุ 65 ปี ประเทศในทวีปแอฟริกาหนดที่อายุ 53 ปี และสำหรับประเทศไทยเราจะกำหนดที่อายุ 60 ปีขึ้นไป

### แนวคิดการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

จากนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาลส่งสงให้ในปี พ.ศ. 2544 กรมประชาสงเคราะห์ได้เริ่มดำเนินการถ่ายโอนภารกิจของบริการเบี้ยยังชีพมาให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และกรุงเทพมหานครดำเนินการแทน (โกวิท พวงงาม. 2550 : 173) โดยให้เป็นไปตามระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2543 และจากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 และวันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 ได้มีการอนุมัติเปลี่ยนแปลงการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นราย 6 เดือน 2 งวด ๆ ละ 1,800 บาท รวมเป็นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้งปี 3,600 บาท และในปี พ.ศ. 2546 งบประมาณเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุถูกโอน ไปอยู่ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นผู้ดำเนินการแทนสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้กำหนดสิทธิของผู้สูงอายุในเรื่องการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม ตามมาตรา 11(11) ซึ่งประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดให้กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ทั้งนี้กระทรวง

พัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์ในฐานะเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนข้อมูลให้กับกระทรวงมหาดไทย เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการนำไปกำหนดนโยบายในเรื่องการดำเนินงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และเนื่องจากระดับค่าครองชีพมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อัตราค่าเบี้ยยังชีพที่ผู้สูงอายุได้รับอยู่ไม่เพียงพอกับการยังชีพของผู้สูงอายุ จากอัตราเดิมคนละ 300 บาทต่อเดือน มาเป็นอัตราคนละ 500 บาทต่อเดือน และในสมัยนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุให้เป็นไปตามแนวนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ จึงปรับการจ่ายเบี้ยยังชีพเพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพที่ดี โดยปรับเป็นขั้นบันได ดังนี้คือ ผู้มีอายุ 60 -69 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพ เดือนละ 600 บาท ผู้มีอายุ 70 – 79 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพ เดือนละ 700 บาท ผู้มีอายุ 80 - 89 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพ เดือนละ 800 บาท และผู้มีอายุ 90 ปีขึ้นไป ได้รับเบี้ยยังชีพ เดือนละ 1,000 บาท โดยเทศบาลตำบลอิตถีอ้อมได้มีขั้นตอนการดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามหนังสือสั่งการจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย เรื่อง แนวทางการดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในห้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีแนวทางดังต่อไปนี้

### 1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์

1.1 ในห้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดพิมพ์หรือประสานการจัดพิมพ์ข้อมูลรายชื่อผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นหรือสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุ กรณีผู้สูงอายุที่เสียชีวิตแล้วให้ตรวจสอบรายชื่อผู้อายุที่เสียชีวิตแล้วแต่ยังไม่ได้มีการจำหน่ายรายชื่อออกจากทะเบียนราษฎร เพื่อไม่ให้เกิดการสวมสิทธิในการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1.2 ในห้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการประชาสัมพันธ์การรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อ 6 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้สูงอายุที่ย้ายภูมิลำเนาเข้ามาอยู่ในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ยังไม่ได้อื่นค่าของลงทะเบียน ตามข้อ 8 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ได้ทราบถึงคุณสมบัติของผู้มีสิทธิ ขั้นตอน และเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำร้องขอรับเงินเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุ และวัน เวลา และสถานที่ ในการยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตั้งแต่ก่อนวันรับลงทะเบียนไปจนถึงวันสิ้นสุดการลงทะเบียน

1.2.1 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการประชาสัมพันธ์ คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ และการเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และกำหนดวัน เวลา และสถานที่ การลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในรูปแบบต่างๆ ตามความเหมาะสม ให้ครอบคลุมและทั่วถึงในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจัดทำป้ายคัดเอาท์ประชาสัมพันธ์ติดตั้งไว้ในที่สาธารณะประจำหมู่บ้านหรือชุมชน การประชาสัมพันธ์ทางวิทยุหมู่บ้านหรือชุมชน และที่ประชุมประจำหมู่บ้านหรือชุมชน เป็นต้น

1.2.2 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณากำหนดวัน เวลา และสถานที่รับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามความเหมาะสม หรือตามที่ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์กำหนดวัน เวลา และสถานที่ รับลงทะเบียนไว้ล่วงหน้าแล้ว โดยพิจารณากำหนดจัดสถานที่รับลงทะเบียนหมุนเวียนไปตามหมู่บ้านหรือชุมชนอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

## 2. ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ

2.1 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดให้มีการลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ที่ยังไม่เคยลงทะเบียนมาก่อน ซึ่งเป็นผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป และมีคุณสมบัติครบถ้วน ตามข้อ 6 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 รวมทั้งผู้สูงอายุที่ย้ายภูมิลำเนาเข้ามาใหม่ในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ยังไม่ได้ลงทะเบียน ตามข้อ 8 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 โดยกำหนดรับลงทะเบียนภายในเดือนพฤศจิกายน ของทุกปี

2.2 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วน ตามข้อ 6 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ที่มีความประสงค์จะยื่นคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 ผู้สูงอายุจะต้องนำเอกสารหลักฐานประกอบแบบคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังนี้

1. บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนา

2. ทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนา

3. สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา สำหรับกรณีและผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร

2.2.2 ในการยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุจะต้องแสดงความประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. รับเงินสดด้วยตนเอง

2. รับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากผู้มีสิทธิ

3. โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ

4. โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจ

จากผู้มีสิทธิ

2.2.3 ผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ข้อ 6 ให้ยื่นคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเอง หรือในกรณีที่มีความจำเป็น ผู้สูงอายุไม่สามารถมายื่นคำขอลงทะเบียนด้วยตนเองได้ อาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนก็ได้ โดยให้กรอกรายละเอียดตามแบบคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ถูกต้องครบถ้วนและให้ผู้ยื่นคำขอ ประกอบกับเอกสารหลักฐานของผู้สูงอายุพร้อมกับสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ ภายในเดือนพฤศจิกายนของปีนั้น และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาตรวจสอบด้วยความละเอียดรอบคอบ อย่าให้มีการทุจริต สวมสิทธิหรือหลอกลวงผู้สูงอายุ

2.2.4 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดวัน เวลา และสถานที่ ทัดประกาศให้ผู้สูงอายุที่มาลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้รับทราบ และสามารถตรวจสอบสิทธิจากการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณถัดไป

2.2.5 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งรายละเอียดแก่ผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณนี้ว่าจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตั้งแต่เดือนตุลาคมเป็นต้นไป โดยจ่ายตามเกณฑ์อายุแบบขั้นบันได ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือนซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะจ่ายเงิน โดยวิธีใดวิธีหนึ่งตามความประสงค์ที่ระบุไว้ในแบบคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.2.6 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งผู้สูงอายุที่ได้รับทราบถึงสิทธิกรณีที่ย้ายภูมิลำเนาไปอยู่ที่อื่นในระหว่างปีงบประมาณ โดยมีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุถึงเดือนกันยายน เพื่อเป็นการรักษาสิทธิให้ต่อเนื่องในการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเดือนตุลาคมต่อไป ดังนั้น ผู้สูงอายุจะต้องไปลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุก่อนสิ้นปีงบประมาณ หรือภายในเดือนพฤศจิกายน ที่เปิดให้มีการลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

### 3. ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ

3.1 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เมื่อเสร็จสิ้นการจัดให้มีการลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุภายในเดือนพฤศจิกายนแล้ว และให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยให้สาธารณชนทราบภายในวันที่ 15 ธันวาคม

3.2 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายงานยอดจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้งหมดตามแบบสรุปบหน้าข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณถัดไป (แบบ ผส. 1) พร้อมสำเนาประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการลงนามรับรองความถูกต้องจากผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 1 ชุด โดยเทศบาลและเทศบาลเมืองจัดส่งให้สำนักงานปกครองท้องถิ่นจังหวัด สำหรับเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล จัดส่งให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอเพื่อรวบรวมส่งให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ภายในวันที่ 17 ธันวาคม

เพื่อเป็นเอกสารประกอบการขอรับงบประมาณเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณถัดไป

3.3 ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด รวบรวมและจัดเก็บประกาศบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พร้อมทั้งแบบสรุปบหน้าข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณถัดไป (แบบ ผส. 1) ที่มีการลงนามรับรองความถูกต้องจากผู้บริหารท้องถิ่นจัดเก็บไว้ที่สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด

3.4 ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด จัดส่งยอดจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมของจังหวัด โดยแยกเป็นรายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแบบสรุปบหน้าข้อมูลผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของทุกจังหวัด



ประจำปีงบประมาณถัดไป (แบบ ผส. 2) และลงนามรับรองความถูกต้องจากท้องถิ่นจังหวัด เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการขอของบประมาณเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ ถัดไป พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลทั้งหมดลงในแผ่นบันทึกข้อมูล จัดส่งให้กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น หรือสามารถส่งข้อมูลทั้งหมดได้ทางอีเมล (e-mail) ภายในวันที่ 15 กุมภาพันธ์

#### 4. ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ

4.1 การตั้งงบประมาณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ต้องตราไว้ในข้อบัญญัติหรือ เทศบัญญัติ เนื่องจากจะดำเนินการจ่ายในลักษณะเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

4.2 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุเป็นเงินสด หรือ โอนเข้าบัญชีธนาคารในนามผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือ ในนามบุคคลที่รับมอบ อำนาจเป็นหนังสือจากผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นรายเดือน ภายในวันที่ 10 ของ ทุกเดือน

4.3 ในการจ่ายเงินให้แก่ผู้รับมอบอำนาจต้องตรวจสอบจนแน่ใจว่าเป็นบุคคลเดียวกับ ผู้ที่ได้รับมอบอำนาจและต้องได้รับการยืนยันว่าผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังมีชีวิตอยู่

4.4 การ โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารให้เป็นไปตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดหรือตามที่ตกลงกันเป็นอย่างอื่น

4.5 หากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจัดสรรงบประมาณมาไม่ทันห้วงเวลาให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เงินสะสมจ่ายไปพลางก่อน

4.6 ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการเปลี่ยนแปลงงบประมาณ หากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้รับจัดสรร ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง

#### 5. ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ

5.1 กรณีสิทธิของผู้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสิ้นสุดลงตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ข้อ 14 ให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ สั่งระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับ บุคคลดังกล่าวทันที

5.2 หากผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขาดคุณสมบัติ ตามข้อ 14 (2) ให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นปิดประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ สถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน

หาก ไม่มีผู้คัดค้านในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอรายชื่อผู้ขาดคุณสมบัติต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อส่งถอนรายชื่อ และระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทันที ในกรณีที่มีการคัดค้านในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ชัดเจนแล้วรายงานผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามสมควรแก่กรณีต่อไป

## แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

### 1. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ และสุขุม นวลสกุล (2543 : 12) ได้กล่าวถึงการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ไว้ดังนี้ เทศบาลได้เกิดขึ้นมาภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 โดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยที่สมบูรณ์แบบ ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงหลักการกระจายอำนาจมากที่สุดและได้กำหนดโครงสร้างของเทศบาล เป็นไปในทำนองรัฐบาลในระบบรัฐสภาต่อมาเปลี่ยนแปลงเป็นลักษณะรูปแบบประธานาธิบดีเป็นรูปแบบการปกครองที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง ในรูปแบบเทศบาลในปัจจุบันดำเนินการตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กับฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติมซึ่งได้กำหนดรายละเอียดการปกครองและวิธีการบริหารงาน ไว้ ดังนี้

#### 1.1 การจัดตั้งเทศบาล

ตามกฎหมายเทศบาล แบ่งเทศบาลเป็น 3 ประเภท ซึ่งเป็นการแบ่งตามขนาดเล็กลใหญ่ของชุมชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ที่มีสภาพแตกต่างกันเพื่อให้การดำเนินกิจการของเทศบาลเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่นเรียงตามลำดับเล็กลใหญ่ ดังนี้ เทศบาลตำบลเป็นเทศบาลขนาดเล็ก เทศบาลเมืองเป็นเทศบาลขนาดกลาง เทศบาลนครเป็นเทศบาลขนาดใหญ่

การจัดตั้งเทศบาลนั้นจัดตั้งเป็นแห่ง ๆ ไปการยกฐานะของท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลนั้นถือความสำคัญของท้องถิ่นจำนวนและความหนาแน่นของราษฎรในชุมชนนั้น และรายได้ที่คาดว่าจะสามารถจัดเก็บมาเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติหน้าที่ที่บังคับไว้ตามกฎหมายได้ ซึ่งต้องเข้าหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1.1.1 เทศบาลตำบล กฎหมายมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะเกี่ยวกับจำนวนราษฎร ความหนาแน่นของราษฎรและรายได้ของท้องถิ่นเหมือนเทศบาลประเภทอื่น กฎหมายเทศบาลบัญญัติว่าเทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นที่มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล การจัดทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้น ให้ระบุชื่อและเทศบาล

ไว้ด้วย ดังนั้น การยกฐานะท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลจึงขึ้นอยู่กับดุลพินิจของรัฐบาลที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร ซึ่งจะต้องเป็นท้องถิ่นที่มีราษฎรอยู่มากและมีความเจริญพอสมควร

#### 1.1.2 เทศบาลเมือง การจัดตั้งเทศบาลเมืองทำได้ 2 กรณี คือ

1) ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง จัดทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองหรือจัดตั้งเป็นเทศบาลนครก็ได้ แต่จะตั้งเป็นเทศบาลตำบลไม่ได้

2) ท้องถิ่นอื่น ๆ นอกจากท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองไม่ได้ เว้นแต่ต้องเข้าหลักเกณฑ์ดังนี้

2.1) เป็นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2.2) มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ที่บังคับไว้สำหรับเทศบาลเมือง เมื่อเข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวก็ให้ดำเนินการเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

#### 1.1.3 เทศบาลนคร ท้องถิ่นที่จะจัดตั้งเทศบาลนครต้องเข้าหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1) เป็นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

2) มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ที่บังคับไว้สำหรับเทศบาล เมื่อเข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวก็ให้ดำเนินการเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ท้องถิ่นที่จะยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนั้นจะต้องเข้าหลักเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนดไว้และการจัดตั้งจะต้องจัดทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย โยประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อ และเขตเทศบาลไว้ด้วยและเมื่อเป็นเทศบาลแล้วก็มีสภาพเป็นทบวงการเมืองซึ่งเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายด้วย

### 1.2 การจัดองค์การและการบริหารเทศบาล

กฎหมายเทศบาลได้กำหนดรูปแบบ โครงสร้างและการจัดองค์การและการบริหารเทศบาลจำลองรูปแบบการปกครองแบบประธานาธิบดี กล่าวคือ มีนายกเทศมนตรีมาจากกรรมาธิการเลือกตั้งโดยตรงและสมาชิกสภาเทศบาลก็มาจากการเลือกตั้งของประชาชนเช่นกัน องค์การของเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาล และกระเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี

1.2.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกที่ราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลมีจำนวนจำกัดไว้ตามประเภทเทศบาลดังนี้

- |                        |             |
|------------------------|-------------|
| 1) เทศบาลตำบลมีสมาชิก  | จำนวน 12 คน |
| 2) เทศบาลเมืองมีสมาชิก | จำนวน 18 คน |
| 3) เทศบาลนครมีสมาชิก   | จำนวน 24 คน |

1.2.2 นายกเทศมนตรี เทศบาลนั้นให้มีนายกเทศมนตรีหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาล การเลือกตั้งนายกเทศมนตรีให้กระทำโดยวิธีการออกเสียงลงคะแนน โดยตรงและลับ

### 1.2.3 การแบ่งส่วนราชการของเทศบาล

1) สำนักปลัดเทศบาล

2) ส่วนราชการอื่นตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย

การกำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดเทศบาลและส่วนราชการอื่นตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศ โดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย ให้มีปลัดเทศบาลหนึ่งคนเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรีและรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย

### 1.3 หน้าที่ของเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

สรุป การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ซึ่งแบ่งตามขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

## บริบทเทศบาลตำบลอิตื้อ

เทศบาลตำบลอิตื้อ เดิมทีเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลอิตื้อ และได้ยกฐานะตัวเองขึ้นเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2551 ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยในปัจจุบันมีนายประเทือง บุตรวงศ์ เป็นนายกเทศมนตรี

### 1. สภาพทั่วไป

#### 1.1 ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลอิตื้อเป็นเขตการปกครองของอำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดกาฬสินธุ์ ห่างจากอำเภอขามเฒ่าประมาณ 18 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดกาฬสินธุ์ประมาณ 32 กิโลเมตร สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเทศบาลตำบลอิตื้อ ติดต่อพื้นที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ	เขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดโดน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์
ทิศตะวันตก	ติดกับ	เขตเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์
ทิศตะวันออก	ติดกับ	เขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์
ทิศใต้	ติดกับ	เขตเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

#### 1.2 พื้นที่

เทศบาลตำบลอิตื้อ มีพื้นที่โดยประมาณ 31 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 19,370 ไร่

#### 1.3 การปกครองและการบริหาร

ในเขตเทศบาลตำบลอิตื้อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ มีจำนวน 12 หมู่บ้าน

ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านแก
- หมู่ที่ 2 บ้านแก
- หมู่ที่ 3 บ้านแก
- หมู่ที่ 4 บ้านแก
- หมู่ที่ 5 บ้านดอนจี

- หมู่ที่ 6 บ้านดอนสวรรค์
- หมู่ที่ 7 บ้านยางคำ
- หมู่ที่ 8 บ้านหนองแขวงบ่อแก้ว
- หมู่ที่ 9 บ้านดอนลำควน
- หมู่ที่ 10 บ้านหนองแขวงใต้
- หมู่ที่ 11 บ้านคำขอนแก่น
- หมู่ที่ 12 บ้านยางคำเหนือ

#### 1.4 ประชากร

เทศบาลตำบลติดูมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 9,003 คน แยกเป็นชาย 4,490 คน หญิง 4,515 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 290.42 คน/ตารางกิโลเมตร

## 2. สภาพเศรษฐกิจ

### 2.1 อาชีพ

2.1.1 อาชีพหลัก ได้แก่ การทำนา	70 %
2.1.2 อาชีพรอง	10 %
1) ทำไร่มันสำปะหลัง	4 %
2) ทำไร่อ้อย	1 %
3) ทำสวนยางพารา	1 %
4) เลี้ยงสัตว์	3 %
5) ค้าขาย	1 %
2.1.3 รับจ้าง	15 %
2.1.4 รับราชการ	5 %

รายได้เฉลี่ยในครัวเรือนละ 30,000 บาท/ปี

### 2.2 หน่วยธุรกิจ ในเขตเทศบาลตำบลติดู

2.2.1 ปั๊มน้ำมันขนาดเล็ก	9 แห่ง
2.2.2 สถานบันเทิง	- แห่ง
2.2.3 โรงสี	15 แห่ง
2.2.4 ร้านขายวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง	2 แห่ง
2.2.5 ร้านค้าขนาดย่อย	30 แห่ง
2.2.6 ร้านอาหาร	5 แห่ง

- 2.2.7 ร้านเสริมสวย 5 แห่ง  
2.2.8 โรงขนมจีน 2 แห่ง

### 3. สภาพสังคม

#### 3.1 การศึกษา

- 3.1.1 โรงเรียนประถมศึกษา 4 แห่ง  
3.1.2 โรงเรียนมัธยม (ขยายโอกาส) 3 แห่ง  
3.1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 5 แห่ง

#### 3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัดและสำนักสงฆ์ 8 แห่ง

#### 3.3 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอีก 1 แห่ง

### 4. การบริการขั้นพื้นฐาน

#### 4.1 สถานที่ราชการในเขตเทศบาลตำบลอีก

- 4.1.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอีก ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 4  
4.1.2 ที่ทำการเทศบาลตำบลอีก ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 8

#### 4.2 การคมนาคม

- 4.2.1 การคมนาคม มีเส้นทางติดต่อกับอำเภอขามเฒ่า 2 เส้นทาง คือ

1) ถนนลาดยางจากสำนักงานเทศบาลตำบลอีก ถึงที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า ระยะทาง 18 กิโลเมตร

2) ถนนลาดยางจากสำนักงานเทศบาลตำบลอีก ผ่านบ้านสา บ้าน โศกศรี บ้านคือ ถึงที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า ระยะทาง 14.5 กิโลเมตร

- 4.2.2 ถนนลาดยาง และถนนลูกรังระหว่างหมู่บ้าน พร้อมใช้งาน

### 5. การแบ่งขนาดของหมู่บ้าน

โครงสร้างการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้านและชุมชน (SML) ได้แบ่งขนาดของหมู่บ้านตามขนาดของพื้นที่และประชากรอาศัยอยู่ในพื้นที่หมู่บ้านนั้น ๆ ออกเป็น 3 ขนาด คือ หมู่บ้านขนาดเล็ก หมายถึงหมู่บ้านที่มีประชากรไม่เกิน 500 คน หมู่บ้านขนาด

กลาง หมายถึง หมู่บ้านที่มีประชากรตั้งแต่ 500 – 1,000 คน และหมู่บ้านขนาดใหญ่ หมายถึง หมู่บ้านที่มีจำนวนประชากร 1,000 คนขึ้นไป

เทศบาลตำบลลือคือ จำแนกขนาดหมู่บ้านตามจำนวนประชากรได้ 3 ขนาด คือ ขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ดังนี้

หมู่บ้านขนาดเล็ก (S) มีจำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านดอนสวรรค์ และบ้านคำขอนแก่น

หมู่บ้านขนาดกลาง (M) มีจำนวน 7 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านแกหมู่ 1,2,3 บ้านยางคำ บ้านดอนลำควน บ้านหนองแวงใต้ และบ้านยางคำเหนือ

หมู่บ้านขนาดใหญ่ (L) มีจำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านแกหมู่ที่ 4 บ้านดอนชี และบ้านหนองแวงบ่อแก้ว

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรจำแนกตามขนาดหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	
	ประชากรทั้งหมด	ผู้สูงอายุ
<b>หมู่บ้านขนาดเล็ก (S)</b>		
บ้านดอนสวรรค์ หมู่ที่ 6	371	39
บ้านคำขอนแก่น หมู่ที่ 11	309	29
<b>หมู่บ้านขนาดกลาง (M)</b>		
บ้านแก หมู่ที่ 1	773	107
บ้านแก หมู่ที่ 2	697	101
บ้านแก หมู่ที่ 3	807	75
บ้านยางคำ หมู่ที่ 7	606	69
บ้านดอนลำควน หมู่ที่ 9	593	60
บ้านหนองแวงใต้ หมู่ที่ 10	701	84
บ้านยางคำเหนือ หมู่ที่ 12	660	61
<b>หมู่บ้านขนาดใหญ่ (L)</b>		
บ้านแก หมู่ที่ 4	1286	149
บ้านดอนชี หมู่ที่ 5	1120	160
<b>รวม</b>	<b>9,003</b>	<b>1,086</b>

ที่มา : สำนักงานเทศบาลตำบลลือคือ. 2558



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและค้นคว้าจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ไพศาล ถิตย์พิพิธ (2549 : 68 – 77) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากสองด้าน คือ ด้านบริการกับด้านสถานที่และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางสองด้าน คือ ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติกับด้านบุคลากร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

วิภา ฐุธรานนท์ (2550 : 71 – 83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พบว่า ด้านความพึงพอใจ ได้แก่ เบี้ยยังชีพมีความจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุที่ยากไร้ และ อบต. ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุตามหลักเกณฑ์อย่างทั่วถึง ด้านความรวดเร็ว ได้แก่ ขั้นตอนการจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพมีความสะดวกรวดเร็ว ด้านความโปร่งใส ได้แก่ การจ่ายเบี้ยยังชีพของ อบต. มีความโปร่งใส หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้รับเบี้ยยังชีพมีความเหมาะสม วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพ โปร่งใส เป็นธรรม ด้านความครบถ้วน ได้แก่ เบี้ยยังชีพที่ได้รับมีความครบถ้วนในจำนวนเงิน และสม่ำเสมอทุกงวด ด้านการมีส่วนร่วม ได้แก่ อบต. จัดให้มีผู้สูงอายุมีการรวมตัวกันเป็นเครือข่ายประสานงานระหว่างหมู่บ้าน ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ ได้มีโอกาสเข้าไปตรวจสอบการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ การเข้าไปมีส่วนร่วมในการเข้าไปคัดเลือกผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพ ด้านการรับรู้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

จूरिพร เหล่าทองสาร (2553 : 67 -75) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ มีความรู้ความสามารถ สามารถให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้สูงอายุ ด้านกระบวนการและขั้นตอนวิธีการจ่ายเงิน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก ได้จัดลำดับ

ในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ดี และมีวิธีการจ่ายเงินที่ดีมาก โดยการให้สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็กนำเงินไปจ่ายให้กับผู้สูงอายุถึงบ้าน ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางมารับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพด้วยตนเองได้

เฉลิมชัย ประทุมรุ่ง (2553 : 62 – 65) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายขั้นตอนพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพอยู่ในระดับมากคือ ขั้นตอนการสำรวจข้อมูล และระดับปานกลางคือ ขั้นตอนการจัดทำบัญชีรายชื่อและขั้นตอนการจัดทำประชาคม และอยู่ในระดับน้อยคือ ขั้นตอนการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้เพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนาส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ รวมทั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละหมู่บ้านให้ความสำคัญกับการสำรวจ และการจัดทำข้อมูลเป็นอย่างดี โดยให้ความสำคัญกับการจัดทำข้อมูลข่าวสารสิทธิในด้าน การกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุเข้ารับเงินสวัสดิการ โดยดำเนินการอย่างเปิดเผย มีการปรับปรุงรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินสวัสดิการอย่างสม่ำเสมอ การจัดทำบัญชีรายชื่อมีความโปร่งใส ประชาชนมีสิทธิตรวจสอบได้ รวมทั้งการคัดเลือกผู้รับเบี้ยยังชีพมีความเหมาะสมและเป็นธรรม

นฤมล สิงห์เงา (2553 : 67 – 72) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุโดยรวมอยู่ในระดับมาก และถ้าเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ โดยรวมและรายขั้นตอนไม่แตกต่างกัน แต่ผู้สูงอายุมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเป็นรายขั้นตอนที่แตกต่างกัน โดยขั้นตอนการจัดทำบัญชีและขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขั้นตอนการจัดทำบัญชี และขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีการศึกษาค่ากว่ามัธยมมีความพึงพอใจมากกว่าผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมและประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ศิริกร ไชยชนะ (2553 : 69 – 73) ได้ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอมือทอง จังหวัดร้อยเอ็ดใน 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการสำรวจข้อมูล ขั้นตอนการจัดทำประชาคม ขั้นตอนการประกาศรายชื่อ และขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเงินเบี้ยยังชีพเป็นเงินสงเคราะห์แบบให้เปล่า และเป็นนโยบาย

ของรัฐที่กระทำผ่านองค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นการกระทำที่ประสานผ่านนโยบายรัฐ เพื่อให้ถึงกลุ่มเป้าหมายคือผู้สูงอายุ แม้ว่าจำนวนเงินที่ได้รับจะไม่มากนัก แต่ก็สามารถบรรเทาความเดือดร้อนได้ แต่ก็มีผู้สูงอายุในบางส่วนให้ความพึงพอใจขั้นตอนการสำรวจข้อมูลอยู่ในระดับกลาง ซึ่งอาจเกิดจากความรีบเร่งในการสำรวจ หรือสำรวจไม่ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมาย ทำให้กลุ่มเป้าหมายเหล่านั้นมองว่ายังไม่ได้รับความเป็นธรรม

กรรชิต บรรณผล (2554 : 63 – 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอข่าสูง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ด้านความพึงพอใจ วัตถุประสงค์. ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามหลักเกณฑ์อย่างทั่วถึง ด้านความรวดเร็ว วัตถุประสงค์. ให้ความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลาในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ด้านความโปร่งใส เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างโปร่งใส เป็นธรรมและซื่อสัตย์สุจริต ด้านความครบถ้วน มีความครบถ้วนในจำนวนเงินที่ได้รับ ด้านการมีส่วนร่วม วัตถุประสงค์. ให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมตรวจสอบการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพและร่วมพิจารณาผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพของ วัตถุประสงค์. ด้านการรับรู้ ข่าวสารมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การให้บริการที่สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร เอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการและมีความพร้อมในการให้บริการ

ภษากร ฐาน โอภาส (2554 : 83 – 87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอพนมพิสัย จังหวัดหนองคาย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน 7 ด้าน อยู่ในระดับดี 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ด้านมาตรฐานของการบริการ และด้านประสิทธิภาพ และคุ้มค่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกันและด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด เมื่อพิจารณาตามเพศ โดยรวมมีความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามหมู่บ้านที่แตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีข้อเสนอแนะว่าควรให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ตามความเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ควรบริการควรพูดจาด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และควรจัดสถานที่สำหรับตรวจสุขภาพ

พัชรินทร์ กุลกิจ (2555 : 76 – 81) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านขั้นตอนการระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ด้านขั้นตอนการจัดทำบัญชีรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ และด้านขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือด้านขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ และเมื่อจำแนกตามเพศ และขนาดหมู่บ้าน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศชายกับเพศหญิง และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในหมู่บ้านขนาดเล็กกับขนาดกลางมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ด้านขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ และด้านขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ตามหอกระจายข่าวตามแต่ละหมู่บ้านเพื่อประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ มีการปิดประกาศคุณสมบัติผู้สูงอายุและหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล และควรมีการจัดทำประชาคมให้ประชาชนเข้ามารับฟังและแสดงความคิดเห็นในการจัดลำดับความเหมาะสมสำหรับผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ตามลำดับ

มนธิดา คำก้อน (2555 : 102 – 107) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย และด้านมาตรฐานของการบริการ เมื่อจำแนกตามเพศและชุมชนที่อยู่อาศัย โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด และการให้บริการด้วยความกระซิบรวดเร็วโดยตรงถึงบ้านหรือมีบริการรับส่งให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจ่ายเบี้ยยังชีพและอื่น ๆ อยู่บ่อย ๆ ให้ทั่วถึงทุกชุมชน ให้เจ้าหน้าที่ศึกษาระเบียบให้ชัดเจน และเมื่อมีข้อผิดพลาดต้องแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

สรุป จากผลการศึกษาและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยรวมผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ด้านความเพียงพอ มีการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามหลักเกณฑ์ อย่างทั่วถึง ด้านความรวดเร็ว ความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลาในการให้บริการความ สะดวกรวดเร็วในการประสานกับเจ้าหน้าที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ และมีวิธีการจ่ายเงินที่ดี มีความครบถ้วนในจำนวนเงิน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเงินเบี้ย ยังชีพเป็นเงินสงเคราะห์แบบให้เปล่า เพราะเป็นนโยบายของรัฐที่กระทำผ่านองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น การจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จึงเป็นการกระทำที่ประสานนโยบาย รัฐเพื่อให้ถึงกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้สูงอายุ แม้ว่าจำนวนที่ได้รับจะไม่มากนัก แต่ก็สามารถบรรเทา ความเดือดร้อนได้



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดสวัสดิการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอติต้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพในเขตเทศบาลตำบลอติต้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 1,086 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ คือ ผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพในเขตเทศบาลตำบลอติต้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 293 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณหาจากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Yamane Taro. 1973 : 727) และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

จากสูตรมีการกำหนดค่าดังนี้

เมื่อ  $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดได้ไม่เกิน .05

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{1086}{1+1086(.05)^2}$$

$$n = \frac{1086}{1+1086(.0025)}$$

$$n = \frac{1086}{3.723}$$

$$n = 292.328$$

จากการแทนค่าในสูตรจึงทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 293 คน

2.1 การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการแบบแบ่งชั้นจำแนกตามขนาดหมู่บ้านตามจำนวนประชากรได้ 3 ขนาด คือ ขนาดเล็ก (S) ขนาดกลาง (M) และขนาดใหญ่ (L) ดังนี้

2.1.1 หมู่บ้านขนาดเล็ก (S) มีจำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านดอนสวรรค์ และบ้านคำขอนแก่น

2.1.2 หมู่บ้านขนาดกลาง (M) มีจำนวน 7 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านแก หมู่ 1, 2, 3 บ้านยางคำ บ้านดอนลำควน บ้านหนองแวงใต้ และบ้านยางคำเหนือ

2.1.3 หมู่บ้านขนาดใหญ่ (L) มีจำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านแก หมู่ที่ 4 บ้านดอนจี และบ้านหนองแวงบ่อแก้ว

2.2 ใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านจากจำนวนประชากรผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรผู้สูงอายุและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดของหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวนผู้สูงอายุ (คน)	
	ผู้สูงอายุ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่บ้านขนาดเล็ก (S)		
บ้านดอนสวรรค์ หมู่ที่ 6	39	10
บ้านคำขอนแก่น หมู่ที่ 11	29	8
หมู่บ้านขนาดกลาง (M)		
บ้านแก หมู่ที่ 1	107	29
บ้านแก หมู่ที่ 2	101	27

หมู่บ้าน		จำนวนผู้สูงอายุ (คน)	
		ผู้สูงอายุ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านแก	หมู่ที่ 3	75	20
บ้านยางคำ	หมู่ที่ 7	69	19
บ้านคอนลำดวน	หมู่ที่ 9	60	16
บ้านหนองแวงใต้	หมู่ที่ 10	84	23
บ้านยางคำเหนือ	หมู่ที่ 12	61	16
<b>หมู่บ้านขนาดใหญ่ (L)</b>			
บ้านแก	หมู่ที่ 4	149	40
บ้านคอนสี	หมู่ที่ 5	160	43
บ้านหนองแวงบ่อแก้ว	หมู่ที่ 8	152	42
<b>รวม</b>		<b>1,086</b>	<b>293</b>

ที่มา : สำนักงานเทศบาลตำบลอิตื้อ. 2558

### 2.3 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

ด้วยวิธีการจับสลาก โดยผู้ศึกษาเตรียมรายชื่อผู้สูงอายุแบ่งตามหมู่บ้านตัดใส่กล่องจำนวน 12 กล่อง แล้วเขียนชื่อหมู่บ้านไว้ข้างกล่องเสร็จแล้วก็จับสลากรายชื่อที่ละหมู่บ้านจนครบตามจำนวน เมื่อได้รายชื่อแล้วก็จดบันทึกไว้ จัดทำบัญชีรายชื่อกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 293 คน ตามที่จับสลากได้

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1. ลักษณะของเครื่องมือ

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษา ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิตื้อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

โดยได้แบ่งระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด



ตอนที่ 3 สอบถามข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิตื้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัย

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด

2.3 สร้างแบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด

2.4 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบความเหมาะสม และนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข

## 3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความถูกต้อง รูปแบบสอบถามและการใช้ภาษา เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Congruence) ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1.1 นายประเทือง บุตรวงศ์ ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลอิตื้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.1.2 นางชลนิภา รัตตะเวทิน ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลอิตื้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัตถุประสงค์ และประเมินผล สถิติ

3.1.3 นางยุภาพร สุริสาร ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านหนองแวง บ่อแก้ว ตำบลอิตื้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม.) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3.2 ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ โดยใช้สูตร IOC (Index of Congruence) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- +1 = ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์
- 0 = ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์
- 1 = ถ้าเห็นว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามนิยามศัพท์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

- เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์
- $\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
- N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านมีคุณภาพแล้ว นำไปทดลองใช้กับผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลอิตื้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามมาหาค่าอำนาจจำแนกและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100) ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.232 – 0.799 ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.95

3.4 จัดพิมพ์แบบสอบถามตามจริง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีตำบลอิตื้อ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลอิตื้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
2. ชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด
3. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลและรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในแต่ละหมู่บ้าน ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปพบผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลอิตื้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
4. นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้องครบถ้วน แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้อง
2. นำแบบสอบถามตอนที่ 1 มาลงรหัสตามตัวแปรที่ศึกษา คือ ขนาดของหมู่บ้าน เพื่อหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
3. ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นรายชื่อตามเกณฑ์การให้คะแนน ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในการตอบแบบสอบถาม (บุญชุม ศรีสะอาด. 2545 : 76)
 

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน
4. นำคะแนนที่ได้จากข้อ 3. มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวม เป็นด้านและรายชื่อ แล้วนำค่าเฉลี่ยมาแปลผล โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชุม ศรีสะอาด. 2545 : 102 - 103)
 

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
5. ตรวจสอบแบบสอบถามตอนที่ 3 นำข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการ ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอติต้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ มาวิเคราะห์ รวบรวมเนื้อหาที่มีลักษณะสอดคล้องกันและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น แล้วนำมาเสนอในเชิงพรรณนาความตามเนื้อหา (Content analysis)

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบ ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อ จะใช้ดัชนีความสอดคล้อง ด้วยวิธีการหาค่า IOC ของเครื่องมือวัด โดยผู้ศึกษาจะนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านตรวจสอบและให้คะแนนรายข้อ ซึ่งการให้คะแนนรายข้อนั้นจะมี 3 ค่า คือ

ค่า +1 = ผู้ตรวจสอบแน่ใจว่าข้อคำถามสามารถใช้วัดค่าตัวแปรที่จะศึกษาได้

ค่า 0 = ผู้ตรวจสอบไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถใช้วัดค่าตัวแปรที่ศึกษาได้หรือไม่

ค่า -1 = ผู้ตรวจสอบแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถใช้วัดค่าตัวแปรที่ศึกษาได้

1.1 เมื่อได้ผลคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญครบทุกท่านแล้ว ให้นำข้อมูลที่ได้มาทำการคำนวณตามสูตรหาค่าดัชนีสอดคล้อง ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็น  
ของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

1.2 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) และค่าอำนาจจำแนกรายข้อตามวิธีของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

K แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ  
 $S_t^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

### 1.3 สถิติที่ใช้ในการหาค่าอำนาจจำแนก

$$\text{จากสูตร } r_{XY'} = \frac{n \sum XY' - \sum X \sum Y'}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y'^2 - (\sum Y')^2]}}$$

เมื่อ  $r_{XY'}$  แทน คำนี้อำนาจจำแนก  
 $X$  แทน คะแนนรายข้อ  
 $Y'$  แทน คะแนนรวมที่หักคะแนนข้อนั้นออกแล้ว  $Y' = Y - X$   
 เมื่อ  $Y$  แทน คะแนนรวม

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน ว่ามีจำนวนเท่าใดจากกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ศึกษา

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ  $P$  แทน ร้อยละ  
 $f$  แทน จำนวนหรือความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ  
 $N$  แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

### 3. สถิติที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 3.1 สูตรการหาค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $n$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

### 3.2 สูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\text{สูตร S.D.} = \sqrt{\frac{\sum(x - \bar{x})^2}{N-1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum$  แทน ผลรวม

$x$  แทน ผลรวมของจำนวนทั้งหมด

$\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$N$  แทน จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง

4. สถิติทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ขนาดของหมู่บ้าน ใช้ F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญในการทดสอบที่ระดับ .05

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \text{ (อย่างน้อย 1 คู่)}$$

5. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอนេះของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบล อําเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้การแจกแจงความถี่ และพรรณนาความตามเนื้อหา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอติธรรม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงข้อมูลแบบเอฟ (F – Distribution)
MS	แทน	ผลรวมกำลังเฉลี่ย (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอติธรรม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ขนาดหมู่บ้าน
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอติธรรม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

3. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอติต้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน

4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอติต้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอติต้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยปรากฏผล ดังนี้

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ขนาดหมู่บ้าน

ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอติต้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 293 ฉบับ จากนั้นได้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปจากผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
หมู่บ้าน		
1. ขนาดเล็ก	18	6.10
2. ขนาดกลาง	150	51.20
3. ขนาดใหญ่	125	42.70
รวม	293	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้สูงอายุที่ได้ทำการสุ่มตัวอย่างที่ จำนวน 293 คน ส่วนใหญ่ ผู้สูงอายุอยู่ในหมู่บ้านขนาดกลาง จำนวน 150 คน คิดเห็นร้อยละ 51.20 รองลงมา ในหมู่บ้านขนาดใหญ่ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 และหมู่บ้านขนาดเล็ก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10



2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์  
เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอน  
การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ อำเภอยางตลาด  
จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงิน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	ระดับความ พึงพอใจ		แปรผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์	4.23	0.48	มาก
2. ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ	4.22	0.51	มาก
3. ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อ ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ	4.23	0.77	มาก
4. ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ	4.22	0.50	มาก
5. ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ	4.15	0.57	มาก
โดยรวม	4.21	0.66	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์  
เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและราย  
ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$  ; S.D. = 0.66) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก  
ทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.23$  ;  
S.D. = 0.48) รองลงมา ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อ และประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยัง  
ชีพ ( $\bar{X} = 4.23$  ; S.D. = 0.77) ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ( $\bar{X} = 4.22$  ; S.D. = 0.50) ขั้นตอนการ  
ขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ( $\bar{X} = 4.22$  ; S.D. = 0.51) และขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ  
( $\bar{X} = 4.15$  ; S.D. = 0.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอติต้อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์

ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. เทศบาลตำบลอติต้อมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปมาขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพอย่างต่อเนื่อง	4.13	0.68	มาก
2. เทศบาลตำบลอติต้อได้ส่งหนังสือประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพไปยังบ้านผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน	4.26	0.73	มาก
3. เทศบาลตำบลอติต้อได้มีการประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพทางหอกระจายข่าวหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน	4.32	0.73	มาก
4. เทศบาลตำบลอติต้อได้ปิดประกาศวัน เวลา สถานที่การขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพไว้ที่เทศบาลและบ้านผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน	4.21	0.74	มาก
5. เทศบาลตำบลอติต้อได้ส่งหนังสือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวเอกสารที่ต้องนำมาขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพที่บ้านผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน	4.19	0.77	มาก
6. เทศบาลตำบลอติต้อมีการปิดประกาศเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องนำมาขึ้นทะเบียนไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ที่เทศบาล	4.35	0.74	มาก
7. เทศบาลตำบลอติต้อส่งหนังสือประชาสัมพันธ์คุณสมบัติผู้สูงอายุและหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพที่บ้านผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน	4.15	0.69	มาก
8. เทศบาลตำบลอติต้อได้มีการปิดประกาศคุณสมบัติผู้สูงอายุและหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ที่เทศบาล	4.07	0.93	มาก
โดยรวม	4.23	0.48	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลลือคือ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการ ประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.23$  ; S.D. = 0.48) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อ 6 เทศบาลตำบลลือคือมีการปิดประกาศเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องนำมาขึ้นทะเบียนไว้ที่บอร์ด ประชาสัมพันธ์ที่เทศบาล ( $\bar{X}=4.35$  ; S.D. = 0.74) รองลงมา ข้อ 3 เทศบาลตำบลลือคือได้มีการประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพทางหอกระจายข่าวหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน ( $\bar{X}=4.32$  ; S.D. = 0.73) และข้อ 1 เทศบาลตำบลลือคือมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุที่มีอายุครบ 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไปมาขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.31$  ; S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอน การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลลือคือ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ

ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ	ระดับ ความพึงพอใจ		แปรผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. เทศบาลตำบลลือคือมีการให้บริการการขึ้นทะเบียนเบี้ย ยังชีพนอกสถานที่	4.16	0.67	มาก
2. เทศบาลตำบลลือคือรับขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียม	4.11	0.81	มาก
3. เทศบาลตำบลลือคือได้จัดเตรียมเอกสารการขึ้นทะเบียน เบี้ยยังชีพเพียงพอ เช่น คำขอขึ้นทะเบียน	4.29	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลลือคือมีการเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการบริการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ	4.29	0.77	มาก
5. เทศบาลตำบลลือคือมีการแจ้งสิทธิการรับเบี้ยยังชีพของ ผู้สูงอายุที่จะได้รับเบี้ยยังชีพในปัจุบันประมาณถัดไป อย่างชัดเจน	4.38	0.72	มาก
6. เทศบาลตำบลลือคือมีการจัดสถานที่ดำเนินการ การขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพอย่างเหมาะสม	4.14	0.78	มาก

ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล
	$\bar{X}$	S.D.	
7. เทศบาลตำบลถือได้จัดสถานที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพเพียงพอ เช่นที่นั่งรับรอง	4.13	0.81	มาก
8. เทศบาลตำบลถือได้อำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วในการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ	4.25	0.81	มาก
โดยรวม	4.22	0.51	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลถือ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ; S.D. = 0.51) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อ 5 เทศบาลตำบลถือมีการแจ้งสิทธิการรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุที่จะได้รับเบี้ยยังชีพในปีงบประมาณถัดไปอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.38$ ; S.D. = 0.72) รองลงมา ข้อ 3 เทศบาลตำบลถือได้จัดเตรียมเอกสารการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพเพียงพอ เช่น ค่าขอขึ้นทะเบียน ( $\bar{X} = 4.29$ ; S.D. = 0.76) และข้อ 4 เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลถือมีการเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการบริการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ( $\bar{X} = 4.29$ ; S.D. = ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลติดต่อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ

ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. เทศบาลตำบลติดต่อจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้ ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิด อายุ หมายเลขบัตรประชาชน และที่อยู่	4.24	0.68	มาก
2. เทศบาลตำบลติดต่อได้นำทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพไปประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน	4.11	0.78	มาก
3. เทศบาลตำบลติดต่อมีการปิดประกาศทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านและเทศบาลไม่น้อยกว่า 15 วัน	4.06	0.83	มาก
4. เทศบาลตำบลติดต่อมีการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผ่านหอกระจายข่าวทุกหมู่บ้าน	4.25	0.81	มาก
5. เทศบาลตำบลติดต่อเปิดโอกาสให้มีการร้องคัดค้านบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพได้ภายใน 15 วัน นับแต่วันปิดประกาศ	4.18	0.81	มาก
6. เมื่อมีการร้องคัดค้าน เทศบาลเทศบาลตำบลติดต่อได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการคัดค้านบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง	3.94	0.87	มาก
7. เทศบาลตำบลติดต่อจัดทำทะเบียนประวัติผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพไว้เป็นหลักฐานทุกคน	4.31	0.76	มาก
8. เทศบาลตำบลติดต่อจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	4.23	0.77	มาก
โดยรวม	4.23	0.77	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคือ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการจัดทำ ทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23$  ; S.D. = 0.77) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ 7. เทศบาลตำบลคือจัดทำทะเบียนประวัติผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพไว้ เป็นหลักฐานทุกคน ( $\bar{X} = 4.31$  ; S.D. = 0.76) รองลงมา ข้อ 4 เทศบาลตำบลคือมีการ ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผ่านหอกระจายข่าวทุกหมู่บ้าน ( $\bar{X} = 4.25$  ; S.D. = 0.81) และข้อ 1 เทศบาลตำบลคือจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ โดยมีรายละเอียดดังนี้ ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิด อายุ หมายเลขบัตรประชาชน และที่อยู่ ( $\bar{X} = 4.24$  ; S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอน การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคือ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. เทศบาลตำบลคือทำการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยจ่ายเป็นเงินสด	4.36	0.72	มาก
2. เทศบาลตำบลคือจ่ายเบี้ยยังชีพโดยจ่ายเป็นเงินสดให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพโดยตรงและผู้รับมอบอำนาจ	4.27	0.78	มาก
3. เทศบาลตำบลคือจ่ายเบี้ยยังชีพโดยโอนเงินเข้าบัญชีของผู้รับเบี้ยยังชีพโดยตรง	3.84	1.11	มาก
4. เทศบาลตำบลคือทำการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุทุกวันที่ 6 ของเดือน	3.96	0.89	มาก
5. ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลคือมีความสะดวก รวดเร็ว	4.44	0.81	มาก
6. เทศบาลตำบลคือจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุเต็มจำนวนโดยไม่เก็บค่าบริการ	4.22	0.73	มาก

ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล
	$\bar{X}$	S.D.	
7. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่รับผิดชอบปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.32	0.80	มาก
8. เทศบาลตำบลที่จ่ายเงินให้กับผู้สูงอายุ 1 เดือน ต่อครั้ง	4.34	0.71	มาก
โดยรวม	4.22	0.50	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับการระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลที่ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$  ; S.D. = 0.50) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อ 5 ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลที่มีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.44$  ; S.D. = 0.81) รองลงมา ข้อ 1 เทศบาลตำบลที่ทำการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยจ่ายเป็นเงินสด ( $\bar{X} = 4.36$  ; S.D. = 0.72) และข้อ 8 เทศบาลตำบลที่จ่ายเงินให้กับผู้สูงอายุ 1 เดือน ต่อครั้ง ( $\bar{X} = 4.34$  ; S.D. = 0.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลติด้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ	ระดับความพึงพอใจ		แปรผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. เทศบาลตำบลติด้อมีการสั่งระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่บุคคลนั้นทันที ในกรณีเสียชีวิต	4.16	0.80	มาก
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลติด้อชี้แจงและตอบคำถาม ข้อสงสัย			
3. เรื่องการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างถูกต้องชัดเจนตามระเบียบ	4.17	0.77	มาก
4. เทศบาลตำบลติด้อได้ปิดประกาศรายชื่อผู้ถูกระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพไว้ในที่เปิดเผย	3.98	0.87	มาก
5. เทศบาลตำบลติด้อได้ปิดประกาศรายชื่อผู้ถูกระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพไว้ในที่เปิดเผย ไม่น้อยกว่า 15 วัน	4.03	0.93	มาก
6. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลติด้อมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจบริการผู้สูงอายุที่ทำเรื่องการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ	4.02	0.90	มาก
7. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลติด้อให้บริการผู้สูงอายุที่ทำเรื่องการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพด้วยความสุภาพ	4.20	0.74	มาก
8. เทศบาลตำบลติด้อได้อำนวยความสะดวก รวดเร็วในการทำเรื่องลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ	4.33	0.80	มาก
โดยรวม	4.15	0.57	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับการระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลติด้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$  ; S.D. = 0.57) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ข้อ 6 เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลติด้อมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจบริการผู้สูงอายุที่ทำเรื่องการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ ( $\bar{X} = 4.35$  ; S.D. = 0.76) รองลงมา ข้อ 8 เทศบาลตำบลติด้อได้อำนวยความสะดวก



สะดวก รวดเร็วในการทำเรื่องสิทธิการรับเบี้ยยังชีพ ( $\bar{X} = 4.33$  ; S.D. = 0.80) และ  
ข้อ 7 เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลอิติ๋อให้บริการผู้สูงอายุที่ทำเรื่องสิทธิการรับเบี้ยยังชีพด้วย  
ความสุภาพ ( $\bar{X} = 4.20$  ; S.D. = 0.74) ตามลำดับ

3. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อบรรณการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ  
ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ๋อ อำเภอขงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลดอยคำ อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการ จ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	ขนาดเล็ก			ขนาดกลาง			ขนาดใหญ่		
	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์	4.02	0.66	มาก	4.23	0.43	มาก	4.27	0.44	มาก
2. ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ	4.06	0.61	มาก	4.23	0.47	มาก	4.24	0.54	มาก
3. ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อ และประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ	4.15	0.46	มาก	4.17	0.48	มาก	4.19	0.44	มาก
4. ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ	3.85	0.92	มาก	4.22	0.46	มาก	4.28	0.45	มาก
5. ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ	3.98	0.60	มาก	4.17	0.54	มาก	4.16	0.60	มาก
โดยรวม	4.01	0.68	มาก	4.20	0.44	มาก	4.22	0.40	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลลือต้อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อยู่ในแต่ละขนาดหมู่บ้านมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอน การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลลือต้อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อขั้นตอนการจ่ายเงิน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.978	2	.489	2.123	.122
	ภายในกลุ่ม	66.811	290	.230		
	รวม	67.789	292			
2. ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ย ยังชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.515	2	.258	.957	.385
	ภายในกลุ่ม	78.065	290	.269		
	รวม	78.580	292			
3. ขั้นตอนการจัดทำทะเบียน รายชื่อและประกาศรายชื่อ ผู้มีสิทธิ์รับเบี้ยยังชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.049	2	.025	.088	.916
	ภายในกลุ่ม	81.303	290	.280		
	รวม	81.352	292			
4. ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2.869	2	1.434	5.725	.004*
	ภายในกลุ่ม	72.658	290	.251		
	รวม	75.527	292			
5. ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ย ยังชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.567	2	.283	.864	.423
	ภายในกลุ่ม	95.134	290	.328		
	รวม	95.700	292			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.715	2	.358	1.800	.167
	ภายในกลุ่ม	57.626	290	.199		
	รวม	58.341	292			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลติด้อ อำเภอขวงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน พบว่า โดยรวมผู้สูงอายุที่อยู่แต่ละขนาดของหมู่บ้านก็มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน คือ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลติด้อ อำเภอขวงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอน การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
	( $\bar{X} = 3.85$ )	( $\bar{X} = 4.22$ )	( $\bar{X} = 4.26$ )
ขนาดเล็ก	—	0.37	0.41
ขนาดกลาง	—	—	0.04*
ขนาดใหญ่	—	—	—

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลติด้อ อำเภอขวงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ จำนวน 1 คู่ ได้แก่ หมู่บ้านขนาดกลาง กับ หมู่บ้านขนาดใหญ่

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์  
เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลติดต่อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์  
เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลติดต่อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (f)
<b>ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์</b>	
1. เทศบาลตำบลติดต่อควรมีปิดประกาศคุณสมบัติผู้สูงอายุและหลักเกณฑ์ การขึ้นทะเบียนไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ที่เทศบาลให้ชัดเจน	5
2. เทศบาลตำบลติดต่อควรมีการจัดส่งหนังสือประชาสัมพันธ์คุณสมบัติสูงอายุ และหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพที่บ้านผู้ใหญ่วัยบ้านทุกหมู่บ้าน	3
3. เทศบาลตำบลติดต่อควรมีการจัดส่งหนังสือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องเอกสารที่ต้องนำมาขึ้น ทะเบียนยังชีพที่บ้านผู้ใหญ่วัยบ้านทุกหมู่บ้าน	2
<b>ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ</b>	
1. เทศบาลตำบลติดต่อควรมีการให้บริการการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพนอกสถานที่	15
2. เทศบาลตำบลติดต่อควรมีการจัดสถานที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพเพียงพอ เช่น ที่นั่งรับรอง	10
3. เทศบาลติดต่อควรมีการจัดสถานที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพอย่างเหมาะสม	5
<b>ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ</b>	
1. เมื่อมีการร้องคัดค้าน เทศบาลตำบลติดต่อควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การคัดค้านบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง	10
2. เทศบาลตำบลติดต่อควรมีการปิดประกาศทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ณ ที่ทำการผู้ใหญ่วัยบ้านทุกหมู่บ้านและเทศบาลไม่น้อยกว่า 15 วัน	3
3. เทศบาลตำบลติดต่อควรมีการนำทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพปิดประกาศ ให้ทราบโดยทั่วกัน	2
<b>ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ</b>	
1. เทศบาลตำบลติดต่อควรจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยโอนเงินเข้าบัญชีของผู้รับเบี้ยยังชีพ โดยตรง	10

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (f)
2. เทศบาลตำบลถือควรทำการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุทุกวันที่ 6 ของเดือน	7
3. เทศบาลตำบลถือควรจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยจ่ายเป็นเงินสดให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพ โดยตรงและผู้รับมอบอำนาจ	3
<b>ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ</b>	
1. เทศบาลตำบลถือควรปิดประกาศรายชื่อผู้ถูกระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพไว้ในที่เปิดเผยไม่น้อยกว่า 15 วัน	25
2. เทศบาลตำบลถือควรเตรียมเอกสารสำหรับการสละสิทธิการรับเบี้ยยังชีพ เช่น หนังสือสละสิทธิรับเบี้ยยังชีพ	15
3. เทศบาลตำบลถือควรทำการปิดประกาศรายชื่อผู้ถูกระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพไว้ในที่เปิดเผยไม่น้อยกว่า 15 วัน	10
<b>โดยรวม</b>	<b>125</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลถือ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้สูงอายุได้เสนอแนะต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ความถี่มากที่สุด คือ ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ (f=50) รองลงมา ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ (f=30) ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ (f=20) ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ (f=15) และขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ (f=10) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน ได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ เทศบาลตำบลถือควรมีปิดประกาศคุณสมบัติผู้สูงอายุและหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ที่เทศบาลให้ชัดเจน (f=5) รองลงมา เทศบาลตำบลถือถือควรมีการจัดส่งหนังสือประชาสัมพันธ์คุณสมบัติสูงอายุและหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพที่บ้านผู้ใหญ่วัยบ้านทุกหมู่บ้าน (f=3) และเทศบาลตำบลถือถือควรมีการจัดส่งหนังสือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องเอกสารที่ต้องนำมาขึ้นทะเบียนยังชีพที่บ้านผู้ใหญ่วัยบ้านทุกหมู่บ้าน (f=2)

ด้านที่ 2 ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ เทศบาลตำบลถือถือควรมีการให้บริการการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพนอกสถานที่ (f=15) รองลงมา เทศบาลตำบลถือถือควรมีการจัดสถานที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนเบี้ย

ยังชีพเพียงพอ เช่น ที่นั่งรับรอง ( $f=10$ ) และเทศบาลถือคือควรมีการจัดสถานที่ดำเนินการขึ้น ทะเบียนเบี่ยยังชีพอย่างเหมาะสม ( $f=5$ )

ด้านที่ 3 ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี่ยยังชีพ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ เมื่อมีการร้องคัดค้าน เทศบาลตำบลถือคือควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการคัดค้านบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี่ยยังชีพทุกครั้ง ( $f=10$ ) รองลงมา เทศบาลตำบลถือคือควรมีการปิดประกาศทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี่ยยังชีพ ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านและเทศบาลไม่น้อยกว่า 15 วัน ( $f=3$ ) และเทศบาลตำบลถือคือควรมีการนำทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี่ยยังชีพไปประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน ( $f=2$ )

ด้านที่ 4 ขั้นตอนการจ่ายเบี่ยยังชีพ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ เทศบาลตำบลถือคือควรจ่ายเบี่ยยังชีพ โดยโอนเงินเข้าบัญชีของผู้รับเบี่ยยังชีพโดยตรง ( $f=10$ ) รองลงมา เทศบาลตำบลถือคือควรทำการจ่ายเบี่ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุทุกวันที่ 6 ของเดือน ( $f=7$ ) และเทศบาลตำบลถือคือควรจ่ายเบี่ยยังชีพ โดยจ่ายเป็นเงินสดให้กับผู้รับเบี่ยยังชีพโดยตรงและผู้รับมอบอำนาจ ( $f=3$ )

ด้านที่ 5 ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี่ยยังชีพ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ เทศบาลตำบลถือคือควรปิดประกาศรายชื่อผู้ถูกระงับการจ่ายเบี่ยยังชีพไว้ในที่เปิดเผยไม่น้อยกว่า 15 วัน ( $f=25$ ) รองลงมา เทศบาลตำบลถือคือควรเตรียมเอกสารสำหรับการสละสิทธิการรับเบี่ยยังชีพ เช่น หนังสือสละสิทธิรับเบี่ยยังชีพ ( $f=15$ ) และเทศบาลตำบลถือคือควรทำการปิดประกาศรายชื่อผู้ถูกระงับการจ่ายเบี่ยยังชีพไว้ในที่เปิดเผยไม่น้อยกว่า 15 วัน ( $f=10$ )

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาขอแนะนำสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ รongลงมา ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อ และประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ และขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ ตามลำดับ
2. ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน พบว่า โดยรวมผู้สูงอายุที่อยู่แต่ละขนาดของหมู่บ้านก็มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน คือ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ
3. ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้สูงอายุได้เสนอแนะต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ความถี่มากที่สุด คือ ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ รongลงมา ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการจัดทำ



ทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ และขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคือ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคือ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ รองลงมา ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อ และประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ และขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ แต่อย่างไรก็ตามยังมีด้านที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ เทศบาลตำบลคือควรปิดประกาศรายชื่อผู้ถูกระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพไว้ในที่เปิดเผยไม่น้อยกว่า 15 วัน เพื่อทำความเข้าใจสำหรับผู้สูงอายุให้เข้าใจก่อนที่จะทำการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ อาจเป็นเพราะการผู้สูงอายุทุกคนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลคือ ได้อธิบาย และให้ความดูแลได้อย่างดี ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน สามารถทำให้ผู้สูงอายุนั้นเข้าใจและปฏิบัติตามได้ง่าย แต่อย่างไรก็ตามยังมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของการปิดประกาศรายชื่อผู้ถูกระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพไว้ในที่เปิดเผยไม่น้อยกว่า และการเอกสารสำหรับการสละสิทธิการรับเบี้ยยังชีพ เช่น หนังสือสละสิทธิรับเบี้ยยังชีพ อีกทั้งในเรื่องของการปิดประกาศรายชื่อผู้ถูกระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพไว้ในที่เปิดเผยไม่น้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกลิมชัย ประทุมรุ่ง (2553 : 62 – 65) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอบ้านดุง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายขั้นตอนพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพอยู่ในระดับมากคือ ขั้นตอนการสำรวจข้อมูล และระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการจัดทำบัญชีรายชื่อและขั้นตอนการจัดทำประชาคม และอยู่ในระดับน้อยคือ ขั้นตอนการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ เพราะว่าการองค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนาส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าไปมี

ส่วนร่วมในการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ รวมทั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละหมู่บ้านให้ความสำคัญกับการสำรวจ และการจัดทำข้อมูลเป็นอย่างดี โดยให้ความสำคัญกับการจัดทำข้อมูลข่าวสารสิทธิในด้านการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุเข้ารับเงินสวัสดิการ โดยดำเนินการอย่างเปิดเผยมีการปรับปรุงรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินสวัสดิการอย่างสม่ำเสมอ การจัดทำบัญชีรายชื่อมีความโปร่งใส ประชาชนมีสิทธิตรวจสอบได้ รวมทั้งการคัดเลือกผู้รับเบี้ยยังชีพมีความเหมาะสมและเป็นธรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล สิงห์เงา (2553 : 67 – 72) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอติต้อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน โดยรวมและรายด้าน พบว่า โดยรวมผู้สูงอายุที่อยู่แต่ละขนาดของหมู่บ้านก็มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน คือ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารเทศบาลตำบลอติต้อ ได้เร่งเห็นความสำคัญในเรื่องของการให้บริการผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้เต็มที่ ดังนั้น จึงได้ส่งเจ้าหน้าที่ออกนอกพื้นที่ให้ความรู้เป็นประจำ ดังนั้น หมู่บ้านที่มีขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ก็ไม่ใช่ปัญหาสำหรับในเรื่องของการให้บริการสำหรับการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลอติต้อ แต่อย่างไรก็ตามยังมีส่วนที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ซึ่งเป็นเพราะการปิดประกาศรายชื่อผู้ถูกระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพไม่ได้แจ้งล่วงหน้าสำหรับการเตรียมเอกสารการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ เช่น หนังสือสละสิทธิรับเบี้ยยังชีพและปิดประกาศรายชื่อผู้ถูกระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ จึงเกิดความซับซ้อนและปฏิบัติงานไม่ตรงตามวันเวลาที่กำหนด หมู่บ้านที่มีขนาดเล็กจึงมีความพึงพอใจที่แตกต่างจากหมู่บ้านที่มีขนาดกลางและขนาดใหญ่ อาจเป็นเพราะว่าการออกนอกพื้นที่สำหรับเจ้าหน้าที่ไม่มีพื้นที่เพียงพอ จึงส่งผลให้การทำงานเกิดความซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาษกร ฐาน โอภาส (2554 : 83 – 87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอพนมพิสัย จังหวัดหนองคาย เมื่อพิจารณาตามเพศ โดยรวมมีความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามหมู่บ้านที่แตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธรินทร์

กุลกิจ (2555 : 76 – 81) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อจำแนกตามเพศ และขนาดหมู่บ้าน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศชายกับเพศหญิง และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในหมู่บ้านขนาดเล็กกับขนาดกลางมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ด้านขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ และด้านขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคือ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้สูงอายุได้เสนอแนะต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ความถี่มากที่สุด คือ ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ รองลงมา ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ และขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ อาจเป็นเพราะว่าขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ นั้นอาจเป็นขั้นตอนที่ยุ่งยาก หรือเข้าใจยากสำหรับผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเตรียมเอกสารสำหรับการสละสิทธิการรับเบี้ยยังชีพ เช่น หนังสือสละสิทธิรับเบี้ยยังชีพ และระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ ไว้ในที่เปิดเผยไม่น้อยกว่า 15 วัน ซึ่งผู้สูงอายุบางท่านจำวันและเวลาไม่ได้ จึงทำให้เกิดการเสียสิทธิ์บางอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธรินทร์ กุลกิจ (2555 : 76 – 81) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ตามหอกระจายข่าวตามแต่ละหมู่บ้าน เพื่อประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ มีการปิดประกาศคุณสมบัติผู้สูงอายุและหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียน ไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล และควรมีการจัดทำประชาคมให้ประชาชนเข้ามารับฟังและแสดงความคิดเห็นในการจัดลำดับความเหมาะสมสำหรับผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนธิดา คำก้อน (2555 : 102 – 107) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์มีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด และการให้บริการด้วยความกระซบรวดเร็ว โดยตรงถึงบ้านหรือมีบริการรับส่ง ให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจ่ายเบี้ยยังชีพและอื่นอื่น ๆ อยู่บ่อย ๆ ให้ทั่วถึงทุกชุมชน ให้เจ้าหน้าที่ศึกษาระเบียบให้ชัดเจน และเมื่อมีข้อผิดพลาดต้องแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคือ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ข้อมูลข้อเสนอแนะบางประการอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคือ ที่สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

1.1 เทศบาลตำบลคือควรมีปิดประกาศคุณสมบัติผู้สูงอายุและหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ที่เทศบาลให้ชัดเจน และมีการปรับปรุงเทศบาลตำบลคือ ในเรื่องของการจัดส่งหนังสือประชาสัมพันธ์คุณสมบัติสูงอายุและหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพที่บ้านผู้ใหญ่วัยบ้านทุกหมู่บ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุมากที่สุด เนื่องจากท่านไม่สามารถมาติดต่องานด้วยตัวท่านเองได้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบในกิจการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพต้องใส่ใจในเรื่องการติดประสานงานเป็นสำคัญ

1.2 เทศบาลตำบลคือควรมีการให้บริการการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพนอกสถานที่ เนื่องจากผู้ที่รับเบี้ยยังชีพ คือ ผู้สูงอายุทั้งนั้น หรือคนพิการ ที่ไม่สามารถติดต่องานด้วยตัวเองได้ ดังนั้นสิ่งที่เทศบาลตำบลคือที่ให้บริการนอกสถานที่อยู่เสมอ อีกทั้งมีการเพิ่มในเรื่องของการจัดสถานที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพเพียงพอ เช่น ที่นั่งรับรองให้เพียงพอต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ

1.3 เทศบาลตำบลคือ ควรมีการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ให้ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้งาน เมื่อมีการร้องคัดค้าน เทศบาลตำบลคือควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการคัดค้านบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง เพื่อความเป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกท่าน

1.4 เทศบาลตำบลคือควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดย โอนเงินเข้าบัญชีของผู้รับเบี้ยยังชีพ โดยตรงเพื่อสะดวกต่อผู้สูงอายุที่อยู่ห่างไกลจากเทศบาล และสำหรับผู้สูงอายุที่เดินทางไปต่างจังหวัด หากท่านต้องการใช้สามารถถอนเงินจากธนาคารต่างจังหวัดได้ง่ายและรวดเร็ว อีกทั้งในเรื่องของการการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุทุกวันที่ 6 ของเดือน ควรพยายามให้ตรงต่อเวลาอยู่เสมอ

1.5 เทศบาลตำบลติดต่อควรปิดประกาศรายชื่อผู้ลงทะเบียนจ่ายเบี้ยยังชีพไว้ในที่เปิดเผยไม่น้อยกว่า 15 วัน เพื่อที่จะสามารถให้เวลาสำหรับผู้สูงอายุบางท่านที่ยังไม่ทราบรายชื่อที่ถูกระงับ และอีกอย่างเทศบาลตำบลติดต่อควรมีการเตรียมเอกสารสำหรับการสละสิทธิการรับเบี้ยยังชีพ เช่น หนังสือสละสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป ปราบกฏดังนี้

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้งนี้เพื่อเป็นข้อเสนอเทศให้กับเทศบาลตำบลติดต่อในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



**บรรณานุกรม**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- กิติพัฒน์ นนทปัทมะคุณ. “พื้นฐานแนวคิดสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์,”  
 การประชาสงเคราะห์. 44(2) : 34 – 39 ; มีนาคม – เมษายน, 2544.
- กิติมา ปรีดีติลล. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 ประสานมิตร, 2539.
- กุลธน ธนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริหาร,” เอกสารสอนชุดวิชาการบริหารบุคคล  
 หน่วยที่ 1 – 8. หน้า 1 – 36. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่น : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 6  
 กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2550.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย.  
 กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549.
- คณะกรรมการวิสามัญสวัสดิการผู้สูงอายุและการพัฒนาสังคมวุฒิสภา. ปัญหาผู้สูงอายุและ  
 แนวทางแก้ไข. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการวิสามัญสวัสดิการผู้สูงอายุและ  
 การพัฒนาสังคมวุฒิสภา, 2546.
- ครรชิต บรรณผล. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก  
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้า  
 อิศระ ร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2554. ถ่ายเอกสาร.
- จริน อุคมเลิศ. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียน  
 อำเภอชะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนาศาสตร์,  
 2540. ถ่ายเอกสาร.
- จรีพร เหล่าทองสาร. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ  
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม.  
 การค้นคว้าอิสระ ร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.  
 ถ่ายเอกสาร.
- เฉลิมชัย ประทุมรุ่ง. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดมหาสารคาม.  
 การค้นคว้าอิสระ ร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.  
 ถ่ายเอกสาร.

- เชษฐชัย จตุชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจาก  
สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด  
มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,  
2547. ถ่ายเอกสาร.
- ซีซัน หมายฉบับจอร์. แนวทางในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับ  
สวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอกวนโดน  
จังหวัดสตูล. การศึกษาอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2556.  
ถ่ายเอกสาร.
- จิตร์รัตน์ ดิศโยธิน. บทบาทองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ  
ในชุมชน : กรณีศึกษาจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- คนัย เทียนพุด. การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- เทศบาลตำบลอิติ, สำนักงาน. ทะเบียนผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ. กภาพสินธุ์ :  
สำนักงานเทศบาลตำบลอิติ, 2558.
- ธิดารัตน์ ภูครองนาค. การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต  
อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์. การศึกษาอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2554. ถ่ายเอกสาร.
- นฤมล สิงห์เงา. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ : ศึกษา  
เฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์.  
การค้นคว้าอิสระ ร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.  
ถ่ายเอกสาร.
- นิตา ชูโต. คนชราไทย. กรุงเทพฯ ; สถาบันวิจัยสังคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ปฐม มณีโรจน์. ทฤษฎีและแนวคิดในการพัฒนาการบริหาร. กรุงเทพฯ :  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.
- ประชาสงเคราะห์, กรม. รายงานประจำปี 2547. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต, 2547.



- ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักงาน. ประกาศคณะ  
กรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับ  
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ. 22 พฤศจิกายน 2547.
- พงศธร ถาวรวงศ์. ทศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการ  
ให้บริการของเทศบาลเมืองจะเขิงเทรา : กรณีศึกษาด้านทะเบียนราษฎร.  
ภาคนิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541. ถ่ายเอกสาร.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น, 2546.
- พนิดา กำภู ณ อยุธยา. “การกระจายอำนาจด้านสวัสดิการสังคมสู่องค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่น,” การประชาสงเคราะห์. 45(1) : 23 – 24 ; มกราคม – กุมภาพันธ์, 2545.
- พรประภา สินธุนาวา. “องค์ความรู้ด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์,”  
การประชาสงเคราะห์. 45(2) : 37 – 44 ; มีนาคม – เมษายน, 2545.
- “พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 124 ก.  
หน้า 1 – 15. 22 ธันวาคม 2546.
- “พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 130 ก. หน้า 1 – 8.  
31 ธันวาคม 2546.
- พัชรินทร์ กุลกิจ. การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์  
เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด.  
การค้นคว้าอิสระ ร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2555.  
ถ่ายเอกสาร.
- พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง. พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546.  
กรุงเทพฯ : เจเอสการพิมพ์, 2547.
- เพ็ญประภา การสร้าง. ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ  
เทศบาลตำบลโพหนอง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ปร.ม.  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2557. ถ่ายเอกสาร.
- ไพรัช บวรสมพงษ์. “คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์กับสวัสดิการสังคมที่พึงประสงค์,”  
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์. 10(1) : 177 – 193 ; มกราคม – มิถุนายน, 2545.
- ไพโรจน์ พานิชกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี.  
ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนาศาสตร์, 2543. ถ่ายเอกสาร.

- ไพศาล ถิตย์พิพิธ. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์  
เบี่ยงชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. สารนิพนธ์ ศศ.ม.  
กาฬสินธุ์ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 2551. ถ่ายเอกสาร.
- เกษม ฐานโอภาส. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพของผู้สูงอายุของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย.  
การค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2554.  
ถ่ายเอกสาร.
- มณี โปธิเสน. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการ  
จัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย.  
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543. ถ่ายเอกสาร.
- มหาดไทย, กระทรวง. แนวทางการดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการ  
จ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปี พ.ศ. 2552.  
กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย, 2552.
- มนธิดา คำก้อน. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีพของผู้สูงอายุ  
ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ปร.ม.  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2555. ถ่ายเอกสาร.
- เยาวลักษณ์ นาใจคง. ความต้องการด้านสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลบึงเนียม อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. การศึกษาอิสระ ปร.ม.  
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2556. ถ่ายเอกสาร.
- เยาวลักษณ์ วงศ์สุวรรณ. ผลกระทบจากการจัดสวัสดิการเบี่ยงชีพแบบขั้นบันไดแก่ผู้สูงอายุ  
ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะเขือ อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น.  
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555. ถ่ายเอกสาร.
- “ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ 2532,” ราชกิจจานุเบกษา.  
เล่ม 113 ตอนที่ 30 ก. หน้า 1 – 10. 23 พฤษภาคม 2532.
- ระพีพรรณ คำหอม. สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จรัสสินทวงศ์  
การพิมพ์, 2554.
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124  
ตอนที่ 47 ก. หน้า 1 – 127. 24 สิงหาคม 2550.

- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.
- วันทนี วาสิกะสิน. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. TQM คู่มือผู้องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ : ที พี เอ พับบลิชซิ่ง, 2541.
- วิภา ฐสรานนท์. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต. รายงานการศึกษาดิฉันระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- วิมลสิทธิ์ หริยางกุล. พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2526.
- วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ์ และสุกุม นवलสกุล. การเมืองการปกครองไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น), 2543.
- วุฒิศักดิ์ ธีระโคตร. ความคาดหวังในการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขต เทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2557. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริกร ไชยชนะ. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าดิฉันระ ร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553. ถ่ายเอกสาร.
- ศิรินารถ บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวง สาธารณะสุข, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร, 2541.

สงครามชัย ลีทองดี และคณะ. พฤติกรรมองค์การและภาวะผู้นำ. พิมพ์ครั้งที่ 3. ขอนแก่น :  
 ขอนแก่นการพิมพ์, 2544.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. สังคมวิทยาชุมชน : หลักการศึกษวิเคราะห์และปฏิบัติงานชุมชน.  
 ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2549.

สาโรช ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา  
 จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,  
 2543. ถ่ายเอกสาร.

สุรกุล เจนอบรม. วิสัยทัศน์ผู้สูงอายุและการศึกษานอกระบบสำหรับผู้สูงอายุไทย.  
 กรุงเทพฯ : นิชนินแอดเวอร์ตีไทยซิ่งกรุ๊ป, 2546.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. นนทบุรี :  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.

สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. แผนกลยุทธ์สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ ปี 2555.  
 กรุงเทพฯ : ม.ป.ท. 2555.

เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
 ภาพสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาปัญหาพิเศษ บข.ม.  
 มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545. ถ่ายเอกสาร.

หุลย์ จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2533.

อนุเทพ เบื้องบน. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงาน  
 ทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ :  
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541. ถ่ายเอกสาร.

อุทัยพรรณ สุดใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์  
 แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545. ถ่ายเอกสาร.

Fitzgerald, M.R. and Durant, R.F. "Citizen Evaluation and Urban Management : Service  
 Delivery in on Era of Protest," **Public Administration Review**. 21(48) :  
 585 – 594 ; November – December, 1980.

Gundlach, James H. and Nelson, Reid P. "A scale for the Measurement of consumer  
 Satisfaction with Social Service," **Journal of Social Service Research**.  
 6(7) : 37 – 50 ; August, 1983.

- Maslow, Abraham H. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row, 1970.
- Millet, John D. **Management in Public Service : the Quest of Effective Performance**.  
New York : McGraw – Hill, 1954.
- Morse, N. C. **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University of Michigan  
press, 1955.
- Vroom, V.M. **Work and Motivation**. New York : John Wiley, 1978.
- Wolman, B. V. **Industrial Psychology**. New York : McGraw-Hill, 1973.
- World Health Organization. **A Picture of Health : A Review and Annotated of  
The Health of Young People in Developing Countries**. Geneva : WHO, 1995.
- Yamane, Taro. **Statistics an Introductory Analysis**. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Haper & Row,  
1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอติต้อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอติต้อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์
2. ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน หรือหน่วยงานของท่านแต่ประการใด ผู้ศึกษาจะรักษาไว้เป็นความลับ กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
3. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป จำนวน 1 ข้อ
  - ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
  - ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอติต้อ

นางสาวอชิรญาณ์ ภูครองนาค

นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลที่แท้จริง  
ของท่านให้สมบูรณ์

หมู่บ้าน

หมู่บ้านขนาดเล็ก

( ) หมู่ที่ 6

( ) หมู่ที่ 11

หมู่บ้านขนาดกลาง

( ) หมู่ที่ 1

( ) หมู่ที่ 2

( ) หมู่ที่ 3

( ) หมู่ที่ 7

( ) หมู่ที่ 9

( ) หมู่ที่ 10

( ) หมู่ที่ 12

หมู่บ้านขนาดใหญ่

( ) หมู่ที่ 4

( ) หมู่ที่ 5

( ) หมู่ที่ 8



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
ของเทศบาลตำบลคือ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 5 ด้าน คำชี้แจง : โปรดใส่  
เครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านทุกข้อ และเลือกตอบเพียง  
1 ข้อ ในแต่ละคำถาม

ข้อที่	ขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์</b>					
1	เทศบาลตำบลคือมีการประชาสัมพันธ์ให้ ผู้สูงอายุที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปมา ขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพอย่างต่อเนื่อง					
2	เทศบาลตำบลคือได้ส่งหนังสือ ประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ไปยังบ้านผู้ใหญ่นบ้านทุกหมู่บ้าน					
3	เทศบาลตำบลคือได้มีการประชาสัมพันธ์ การขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพทางหอกระจาย ข่าวหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน					
4	เทศบาลตำบลคือได้ปิดประกาศวัน เวลา สถานที่ การขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพไว้ที่ เทศบาลและบ้านผู้ใหญ่นบ้านทุกหมู่บ้าน					
5	เทศบาลตำบลคือได้ส่งหนังสือ ประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องเอกสารที่ต้องนำมา ขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพที่บ้านผู้ใหญ่นบ้านทุก หมู่บ้าน					
6	เทศบาลตำบลคือมีการปิดประกาศ เกี่ยวกับเอกสารที่ต้องนำมาขึ้นทะเบียนไว้ ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ที่เทศบาล					

ข้อที่	ขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8	เทศบาลตำบลลือชัยได้มีการเปิดเผยคุณสมบัติผู้สูงอายุและหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ที่เทศบาล					
ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ						
9	เทศบาลตำบลลือชัยได้มีการให้บริการการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพนอกสถานที่					
10	เทศบาลตำบลลือชัยรับขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียม					
11	เทศบาลตำบลลือชัยได้จัดเตรียมเอกสารการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพเพียงพอ เช่น คำขอขึ้นทะเบียน					
12	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลลือชัยมีการเอาใจใส่กระตือรือร้นในการบริการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ					
13	เทศบาลตำบลลือชัยมีการแจ้งสิทธิการรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุที่จะได้รับเบี้ยยังชีพในปีงบประมาณถัดไปอย่างชัดเจน					
14	เทศบาลตำบลลือชัยมีการจัดสถานที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพอย่างเหมาะสม					
15	เทศบาลตำบลลือชัยได้จัดสถานที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพเพียงพอ เช่นที่นั่งรับรอง					
16	เทศบาลตำบลลือชัยได้อำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วในการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ					

ข้อที่	ขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ					
17	เทศบาลตำบลถือจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพโดยมีรายละเอียดดังนี้ ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิด อายุ หมายเลขบัตรประชาชน และที่อยู่					
18	เทศบาลตำบลถือได้นำทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพไปประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน					
19	เทศบาลตำบลถือได้มีการปิดประกาศทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านและเทศบาล ไม่น้อยกว่า 15 วัน					
20	เทศบาลตำบลถือได้มีการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผ่านหอกระจายข่าวทุกหมู่บ้าน					
21	เทศบาลตำบลถือเปิดโอกาสให้มีการร้องคัดค้านบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพได้ภายใน 15 วัน นับแต่วันปิดประกาศ					
22	เมื่อมีการร้องคัดค้าน เทศบาลเทศบาลตำบลถือได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการคัดค้านบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง					
23	เทศบาลตำบลถือจัดทำทะเบียนประวัติผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพไว้เป็นหลักฐานทุกคน					

ข้อที่	ขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24	เทศบาลตำบลถือคือจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้					
ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ						
25	เทศบาลตำบลถือคือทำการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยจ่ายเป็นเงินสด					
26	เทศบาลตำบลถือคือจ่ายเบี้ยยังชีพโดยจ่ายเป็นเงินสดให้กับผู้รับเบี้ยยังชีพโดยตรงและผู้รับมอบอำนาจ					
27	เทศบาลตำบลถือคือจ่ายเบี้ยยังชีพโดยโอนเงินเข้าบัญชีของผู้รับเบี้ยยังชีพโดยตรง					
28	เทศบาลตำบลถือคือทำการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุทุกวันที่ 6 ของเดือน					
29	ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลถือคือมีความสะดวก รวดเร็ว					
30	เทศบาลตำบลถือคือจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุเต็มจำนวน โดยไม่เก็บค่าบริการ					
31	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลถือคือที่รับผิดชอบปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
32	เทศบาลตำบลถือคือจ่ายเงินให้กับผู้สูงอายุ 1 เดือน ต่อครั้ง					
ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ						
33	เทศบาลตำบลถือคือมีการสั่งระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่บุคคลนั้นทันที ในกรณีเสียชีวิต					

ข้อที่	ขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
34	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลติดต่อชี้แจงและตอบคำถาม ข้อสงสัย เรื่องการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างถูกต้องชัดเจนตามระเบียบ					
35	เทศบาลตำบลติดต่อได้ปิดประกาศรายชื่อผู้ถูกระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพไว้ในที่เปิดเผย					
36	เทศบาลตำบลติดต่อได้ปิดประกาศรายชื่อผู้ถูกระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพไว้ในที่เปิดเผย ไม่น้อยกว่า 15 วัน					
37	เทศบาลตำบลติดต่อได้เตรียมเอกสารสำหรับการสละสิทธิการรับเบี้ยยังชีพ เช่นหนังสือ สละสิทธิรับเบี้ยยังชีพ					
38	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลติดต่อมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจบริการผู้สูงอายุที่ทำเรื่องการสละสิทธิรับเบี้ยยังชีพ					
39	เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลติดต่อให้บริการผู้สูงอายุที่ทำเรื่องการสละสิทธิการรับเบี้ยยังชีพด้วยความสุภาพ					
40	เทศบาลตำบลติดต่อได้อำนวยความสะดวก รวดเร็วในการทำเรื่องสละสิทธิการรับเบี้ยยังชีพ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่าย  
เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิฐ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง : โปรดเขียนข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอน  
การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิฐ อำเภอยางตลาด จังหวัด  
กาฬสินธุ์

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....ขอขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถาม.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

คำถาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
11	+1	+1	+1	3	1
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	+1	+1	3	1
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	+1	+1	3	1
20	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1



คำถาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
26	+1	+1	+1	3	1
27	+1	+1	+1	3	1
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1
31	+1	+1	+1	3	1
31	+1	+1	+1	3	1
32	+1	+1	+1	3	1
33	+1	+1	+1	3	1
34	+1	+1	+1	3	1
35	+1	+1	+1	3	1
36	+1	+1	+1	3	1
37	+1	+1	+1	3	1
38	+1	+1	+1	3	1
39	+1	+1	+1	3	1
40	+1	+1	+1	3	1



**ภาคผนวก ก**

**ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก ( r <sub>xy</sub> )
<b>ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์</b>	<b>.232-.752</b>
ข้อ 1	.752
ข้อ 2	.242
ข้อ 3	.497
ข้อ 4	.528
ข้อ 5	.506
ข้อ 6	.434
ข้อ 7	.232
ข้อ 8	.663
<b>ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ</b>	<b>.563-.808</b>
ข้อ 9	.735
ข้อ 10	.671
ข้อ 11	.563
ข้อ 12	.692
ข้อ 13	.697
ข้อ 14	.632
ข้อ 15	.748
ข้อ 16	.808
<b>ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ</b>	<b>.281 .763</b>
ข้อ 17	.763
ข้อ 18	.623
ข้อ 19	.687
ข้อ 20	.465
ข้อ 21	.399
ข้อ 22	.624
ข้อ 23	.281

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก ( r <sub>xy</sub> )
ข้อ 24	.515
<b>ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ</b>	<b>.253 - .799</b>
ข้อ 25	.499
ข้อ 26	.577
ข้อ 27	.532
ข้อ 28	.417
ข้อ 29	.799
ข้อ 30	.403
ข้อ 31	.253
ข้อ 32	.389
<b>ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ</b>	<b>.513-.752</b>
ข้อ 33	.794
ข้อ 34	.659
ข้อ 35	.731
ข้อ 36	.752
ข้อ 37	.705
ข้อ 38	.678
ข้อ 39	.513
ข้อ 40	.798

1. N of Cases = 30.00
2. N of Item = 40
3. Alpha = .955
4. งานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.955



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ รศ.รปศ ๖๐๐๒๗/๒๕๕๘

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณประเทือง บุตรวงค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวอชิรญาณ์ ภูครองนาค รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๒๐๒๐๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕  
โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศ.รปศ ๖๐๐๒๗/๒๕๕๘



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณชลนิภา รัตตะเวทิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวอชิรญาณ์ ภูครองนาค รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๒๐๒๐๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศ.รปศ ๖๐๐๒๗/๒๕๕๘



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณยุภาพร สุริสาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวอชิรญาณ์ ภูครองนาค รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๒๐๒๐๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิติ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕  
โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศ.รปศ ๐๐๒๘/๒๕๕๘



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน กรมการคมนาคมจังหวัดกาฬสินธุ์

ด้วย นางสาวอชิรญาณ์ ภูครองนาค รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๒๐๒๐๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลติด้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในบ้านหนองแวงปอแก้ว หมู่ ๘ และ หมู่ ๑๐ จำนวน ๓๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี.ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศ.รปศ ๐๐๒๙/๒๕๕๘



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย  
เรียน สมาคมเขต มน ๓ จังหวัดภาค มี ๓๕

ด้วย นางสาวอชิรญาณ์ ภูครองนาค รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๒๐๒๐๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลอิ้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุจำนวน ๒๙๓ คน จากประชากรผู้สูงอายุทั้งหมด ๑,๐๘๖ คน ใน ๑๒ หมู่บ้าน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ – นามสกุล                      นางสาวอชิรญาณ์ ภูครองนาค  
วัน เดือน ปีเกิด                    12 กันยายน 2528  
ที่อยู่ปัจจุบัน                        104 หมู่ 8 ตำบลอิตื้อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์  
สถานที่ทำงาน                        ธุรกิจส่วนตัว

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2555                              นิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
พ.ศ. 2558                              ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สาขาวิชารัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY